



Kundnöjdhet hos privata skogsägare som använt Södras uppdragsform ”skördarmätning med stampris”

Customer satisfaction among private forest owners who have used Södra's timber procurement contract form "harvester measurement with a stem price"

Rasmus Nilsson

Arbetsrapport 418 2014
Examensarbete 30hp A2E
Jägmästarprogrammet

Handledare:
Dianne Staal Wästerlund

Kundnöjdhet hos privata skogsägare som använt Södras uppdragsform ”skördarmätning med stampris”

Customer satisfaction among private forest owners who have used Södra's timber procurement contract form "harvester measurement with a stem price"

Rasmus Nilsson

Examensarbete i Skogshushållning vid institutionen för skoglig resurshushållning, 30 hp
EX0768, A2E

Handledare: Dianne Staal Wästerlund, SLU. Institutionen för skoglig resurshushållning, planering

Extern handledare: Roger Andersson, Södra Skog

Examinator: Ola Lindroos, SLU, Institutionen för skogliga biomaterial och teknologi

Sveriges lantbruksuniversitet
Institutionen för skoglig resurshushållning
Utgivningsort: Umeå
Utgivningsår: 2014

ISSN 1401-1204
ISRN SLU-SRG-AR-418-SE

Förord

Den här studien är ett examensarbete på 30 högskolepoäng utfört vid institutionen för skoglig resurshushållning på Sveriges lantbruksuniversitet i Umeå på uppdrag av Södra Skog i Växjö.

Till alla skogsägare som har deltagit i studien och tjänstemän på Södra Skog som bidragit med engagemang och hjälp för att genomföra studien vill jag rikta ett stor tack. Jag vill även uttrycka ett särskilt stort tack till mina handledare Dianne Staal Wästerlund och Roger Andersson för engagemang och stöd genom hela studien.

Rasmus Nilsson

Umeå, 7 mars 2014

Sammanfattning

Avverkningsuppdraget är den vanligaste köpformen som används i Sverige idag då privata skogsägare säljer virke från egen skog. Det traditionella avverkningsuppdraget bygger på att virket avverkas och körs till industrin där det i de flesta fall mäts in av en virkesmättningsförening. Ett alternativ till industrimätning är att använda sig av den volym som skördaren registrerar vid avverkningen som betalningsgrund till skogsägaren.

I detta examensarbete undersöktes vad som motiverade privata skogsägare att välja Södras skördarmätning med stampris och hur deras kundnöjdhet såg ut efter avslutat uppdrag. Vidare har olika delar av ledtiden för de genomförda stamprisuppdragen och de traditionella uppdragen jämförts. Arbetet genomfördes genom en kombination av registeranalys i Södras system, kvalitativa intervjuer och en enkätundersökning bland de skogsägare som använt skördarmätning med stampris samt en ledtidsanalys.

Det som motiverade skogsägarna att välja stampris var framförallt att virkeslikviden inte påverkas av vrakning eller att skördaren apterar med övermål samt att de ansåg att en mer tillförlitlig virkesmätning erhålls. Skogsinspektorn var den viktigaste källan för informationsspridning om stampris till skogsägarna.

Den genomsnittliga ledtidssåtgången från att avverkningen avslutades till att skogsägaren erhöll redovisningen i samband med stamprisuppdragen var mindre än hälften så lång som för de traditionella slutavverkningsuppdragen. För ledtidsåtgången från avslutad avverkning till inmätning vid industri var den genomsnittliga ledtidsåtgången för stamprisuppdragen 13 % längre än motsvarande ledtid för de traditionella slutavverkningsuppdragen.

Överlag presterade Södra över skogsägarnas förväntningar för samtliga faktorer som undersöktes i studien. En majoritet av skogsägarna uppgav att de skulle teckna fler stamprisuppdrag och endast 7 % uppgav att de inte skulle göra det.

Nyckelord: Avverkningsuppdrag, virkesmätning, intervjuer, enkätundersökning, ledtid.

Summary

The most common procurement form used in Sweden today when private forest owners sell timber from their forest holdings is the traditional felling assignment. It's based on that the timber is harvested and transported to the industry where it in most cases is measured by a timber measurement association. An alternative to industrial measurement is to use the bucking measurements of the harvester for calculating the payment to the private forest owner.

This thesis examined what motivated private forest owners to choose Södras new procurement contract form "harvester measurement with a stem price". The customer satisfaction was measured among the forest owners after their assignments had been carried out. Different parts of the leadtime for the implemented stem price assignments were compared to traditional felling assignment. The work was carried out through a combination of register analysis in Södras business management systems, qualitative interviews and questionnaire survey among the forest owners who used stem price and a leadtime analysis.

What motivated forest owners to choose stem price was mainly the fact that their payment was unaffected if timber is rejected when measured at the industry or that the harvester cuts to length with a margin for error. A great source of motivation was that many considered stem price to be a more reliable timber measurement. The forest inspector at Södra (local timber buyer) was the most important source for spreading information about stem price to private forest owners.

The average leadtime between harvesting and payment to the forest owner was for the stem price assignments less than half of the corresponding lead-time for traditional felling assignments. The leadtime between harvesting and measurement at the industry for the stem price assignments was 13 % longer than the corresponding lead-time for the traditional felling assignments.

Overall, Södra performed above the forest owners' expectations for all factors examined in the study. Of the 75 forest owners who responded to the survey, 66 % claimed they would sign for more stem price assignments and only 7 % said they would not.

Keywords: Felling assignment, timber measurement, interviews, questionnaire survey, leadtime.

Innehållsförteckning

Förord.....	2
Sammanfattning	3
Summary	4
Innehållsförteckning.....	5
1 Inledning	6
1.1 Bakgrund	6
1.2 Syfte	8
1.3 Avgränsningar	8
2 Kundnöjdhet.....	9
3 Material och Metod.....	11
3.1 Södra	11
3.2 Stamprislista	11
3.3 Arbetsstruktur.....	11
3.3.1 Steg 1-Registeranalys	12
3.3.2 Steg 2-Intervjuer	13
3.3.3 Steg 3-Enkätstudie.....	14
3.3.4 Steg 4-Sammanställning och Analys	16
4 Resultat	18
4.1 Intervjuer	18
4.2 Enkäten.....	21
4.3 Ledtidsuppföljning	28
4.4 Jämförelse uppdragsform	31
5 Diskussion.....	32
5.1 Material och Metod	32
5.2 Resultat.....	33
5.3 Slutsatser	36
Referenslista.....	37
Tryckta källor	37
Internet	37
Personlig kommuniké.....	38
Bilaga 1 Exempel på stamprislista	39
Bilaga 2 Intervjustöd	40
Bilaga 3 Enkät	41
Bilaga 4 Följebrev	47
Bilaga 5 Enkätpåminnelse.....	48

1 Inledning

1.1 Bakgrund

Den vanligaste köpformen som används i Sverige idag då skogsägare säljer virke från egen skog före eller direkt efter avverkning är ett avverkningsuppdrag (Skogsstyrelsen, 2013). Det traditionella avverkningsuppdraget bygger på att virket avverkas och körs till industrin där det i de flesta fall mäts in av en virkesmättningsförening. Den volym som registreras per sortiment vid inmätningen går till skogsnäringsens IT-företag (SDC) för prisberäkning och blir sedan vederlagsgrundande mot skogsägaren då den kopplas till prislistan som angivits i avverkningskontraktet. Hela virkeslikviden betalas ut till skogsägaren först när all avverkad volym är intransporterad och inmätt vid industri. Det kan röra sig om månader och ibland år från det att kontraktet tecknades till att virket mäts in vid industrin.

Ett alternativ till industrimätning är att använda sig av den volym som skördaren registrerar vid avverkningen som betalningsgrund till skogsägaren. I Finland har uppdragsformen använts sedan början av 1990-talet och år 2012 användes skördarmätning som vederlagsgrund för 75 % av landets totala avverkade virkesvolym (Metsäteho, 2013).

Vederlagsgrundande skördarmätning kan medföra flera fördelar både för köpare och skogsägare (Möller & Sondell, 2003). Genom att använda stamprislistor där brösthöjdsdiametern på varje enskilt träd bestämmer priset per m^3 för hela stammen så kan köparen aptera fritt efter eget behov och behöver inte ta hänsyn till sortimentprislistor. Vidare innebär det att virkeslogistiken kan förenklas genom att virke från olika skogsägare inte behöver särhållas och att inmätningen vid industrin kan förenklas. För skogsägaren innebär det att virkeslikviden blir oberoende av vilka sortiment som köparen väljer att aptera och kostnaden för apteringsövermålet försvinner. Ägandet kan övergå till köparen när trädet mäts in av skördaren vilket innebär att skogsägaren behöver ta mindre risker så som stöld, att virke blir kvarglömt i skogen eller att virkesmätaren vrakar virke vid industrimätningen. Virkeslikviden kan betalas ut när skördaren avslutat uppdraget, sänt skördardata till SDC och köparens system erhållit ersättningsunderlag från SDC (Johansson, 2012). Skogsägaren behöver därför inte som vid ett traditionellt avverkningsuppdrag invänta att virket hämtats och mäts in vid industrin för att erhålla virkeslikviden.

I dagsläget erbjuder Södra och Sveaskog vederlagsgrundande skördarmätning med ersättning via en stamprislista (härefter endast stampris) till privata skogsägare. Södra använder enbart köpformen vid slutavverkning och försöker undvika att avverka stamprisuppdrag under savningsperioden (vanligtvis mellan april och juni) för att inte felaktig volymuppskattning ska uppstå då barken lossnar och fel diametermätning erhålls (Södra, 2012). Det finns begränsningar när det gäller val av bestånd som lämpar sig för stampris (SDC, 2009). Rena granbestånd har hittills varit att föredra och lövbestånd eller bestånd med hög lövinblandning bör undvikas då lövstammarna i dessa ofta är krokiga vilket innebär att skördaraggregatet inte mäter tillförlitligt. Vidare bör inte tallbestånd av hög kvalitet avverkas med stampris då prislistan inte fullt ut fångar upp kvalitetsaspekterna och risk finns för att skogsägaren erhåller

en sämre ersättning (Södra, 2012).

Inom hela Södras virkesupptagningsområde som består av Götaland finns totalt 53 miljoner m³ sk i bestånd med 100 % grandominans som uppnått lägsta slutavverkningsålder (Cory 2014, pers. komm.). Förutsatt att samtliga bestånd går att avverka maskinellt så finns alltså en stor potential för användning av stamprisuppdag.

Roth (2010) undersökte via en enkätundersökning och intervjuer hur ledtiden och kommunikationen med virkesköparen påverkade kundnöjdheten hos privata skogsägare vid virkesaffär med Stora Enso. Roth (2010) identifierade tre delmoment av ledtid i virkesaffären:

1. Från kontraktsskrivning till avslutad terrängtransport
2. Från avslutad terrängtransport till sista inmättningsdatum
3. Från sista inmättningsdatum till slutredovisning

Resultatet pekade på att majoriteten av skogsägarna ansåg att förväntningarna på ledtiden uppfylldes medan 14-18,5 % (beroende på vilket delmoment av ledtiden) ansåg att deras förväntningar inte uppfylldes. Utifrån skogsägarnas förväntningar gav Roth förslag på maximal tidsåtgång per delmoment för att hög kundnöjdhet skall uppnås. Förslagen var åtta månader för delmoment 1, fyra veckor för delmoment 2 och fyra veckor för delmoment 3. Vidare framkom att det fanns ett behov av bättre kommunikation från virkesköparen till skogsägaren när det kom till att förmedla tidsåtgången per delmoment.

Andersson (2006) fann i hennes undersökning av kundnöjdheten hos privata skogsägare vid virkesaffärer med SCA Skog att virkesköparens tillgänglighet och avverkningsresultatet var viktiga faktorer för kundnöjdheten. Undersökningen visade även att kundnöjdheten inte skiljde sig avsevärt mellan olika skogsägarkategorier då dessa delades in med avseende på kön, skogsinnehavets storlek och bostadens placering i förhållande till skogsfastighetens belägenhet.

Gunnarsson & Mårtensson (2004) undersökte via enkätutskick vilka mål och behov skogsägare i området kring Falun hade med sitt skogsbruk. Den tjänst som skogsägarna mest efterfrågade var att köpa in slutavverkning samtidigt som högsta möjliga ekonomiska avkastning var det mål som värderades högst. De erbjudanden/egenskaper som ansågs viktigast hos en skoglig samarbetspartner var hög kvalitet på utförda tjänster, ett högt virkespris, samt säker och snabb betalning.

Beslutet att införa stampris grundades på fem fördelar som Södra menar att stampris ger skogsägaren jämfört mot det traditionella slutavverkningsuppdraget (Andersson, 2013, pers kom):

- Ledtiden från avslutad avverkning till att skogsägaren får virkeslikviden bör bli kortare än motsvarande ledtid för det traditionella slutavverkningsuppdraget
- Kontraktsformen är enkel att förstå
- Södra tar eventuella risker efter att trädet upparbetats av skördaren så som stöld eller att virke glöms kvar i skogen

- Skogsägaren får betalt för all volym som registreras av skördaren och virkeslikviden påverkas därför inte av vrakning eller övermål
- Skogsägarens virkeslikvid blir oberoende av vilket sortiment som apteras

Trots de ovan nämnda fördelarna som Södra anser att stampris medför har den nya köpformen ännu inte fått något större genomslag hos skogsägarna. De stampriskontrakt som tecknats och avslutats sedan lanseringen står bara för mycket liten del av den kontrakterade slutavverkningsvolymen under år 2012 och 2013. En studie om skogsägarnas kunskap och uppfattning om stampris ansågs därför vara lämplig.

1.2 Syfte

För att undersöka vilka kunskaper och erfarenheter skogsägare har om stampris samt att utvärdera i vilken mån Södras fem ovanstående stamprisdordelar har påverkat och uppfyllt skogsägarnas förväntningar, gjordes denna studie med syfte att

- Undersöka vad som motiverade skogsägarna som använt Södras stampris att välja uppdragsformen
- Undersöka skogsägarnas kundnöjdhet efter avslutat stamprisuppdrag.
- Jämföra de faktiska ledtiderna för stamprisuppdragen med ledtider för de traditionella slutavverkningsuppdragen och den upplevda ledtiden i kundnöjdhetsundersökningen

1.3 Avgränsningar

Arbetet omfattar stamprisuppdrag och traditionella slutavverkningsuppdrag som tecknats och slutredovisats av Södra under perioden 2012-04-13 fram till 2013-11-21 då datainsamlingen för detta examensarbete avslutades. Studien omfattar samtliga tre regioner på Södra med tillhörande verksamhetsområden (Vo), Höörs Vo har dock undantagits från studien eftersom det ej hade avslutats något stamprisuppdrag under den aktuella perioden. Studien omfattar därför 18 av de totalt 19 Vo:n som finns inom Södra.

2 Kundnöjdhet

Enligt Sandholm (2008) kan en produkt både vara en vara eller en tjänst som mer eller mindre är lämpad för kundens användning. Han definierar en produkts kvalitet som dess: *"lämplighet för användning"*. Bergman och Klefsjö (2007) definierar kvaliteten på en produkt på följande vis: *"kvaliteten på en produkt är dess förmåga att tillfredsställa, och helst överträffa, kundernas behov och förväntningar"*. Detta arbete kommer att använda den sistnämnda definitionen för att kunna förklara kundtillfredsställelse och för att kunna mäta kundnöjdheten hos skogsägare som använt stampriis.

Kundnöjdhet är ett mått på hur stor kundtillfredsställelse som uppnås och är kopplat till förväntningarna på tjänsten och hur väl de uppnås. Förväntningarna påverkas av flera faktorer, bl. a. av vad för tidigare erfarenheter kunden har av företaget som säljer produkten och vilket ryckte som företaget har hos andra kunder. Enligt Enander och Melin (2008) är relationen mellan virkesköparen och den privata skogsägaren avgörande för vilken affärspartner de väljer att samarbeta med. En viktig faktor är också vilka produkter företaget erbjuder och i viss mån till vilket pris (Bergman & Klefsjö, 2007). Sörqvist (2000) utvecklar begreppet kundnöjdhet och menar att den kan uppstå då en negativ situation för en kund återställs till ett neutralt läge. Han menar vidare att företagets marknadsföring har en stor påverkan på kundens förväntningar och att en kund som har ett grundintresse för produkten kommer att söka information själv och skapa sig en tydlig förväntan.

Det som slutgiltigt avgör kundnöjdheten är kundens egen bedömning av utfallet från produkten kopplat till sina förväntningar (Sörqvist, 2000). Det finns flera faktorer som avgör hur kunden gör denna bedömning:

- Om kunden upplevde att produkten uppfyllde det behov som fanns
- Om kunden känt sig orättvist eller rättvist behandlad men avseende på jämförelse med andra kunder och vilken vinst företaget gjorde på kundens köp
- Om kunden blev osäker i efterhand på om köpet var rätt
- Kunden kan ha egna förklaringar på produktens utfall som inte stämmer med verkligheten.
- Den känslomässiga inställningen hos kunden kan göra att bedömningen kan variera snabbt och att personen undermedvetet väljer att ta till sig av viss information som sedan ligger till grund för bedömningen.

I det här arbetet kommer kundnöjdheten att kopplas samman med att Södra erbjuder en produkt i form av en avverkningstjänst. Skogsägare som köper tjänsten stampriis har förväntningar på hur utfallet kommer att bli. Om resultatet överträffar förväntningarna kommer skogsägaren att uppleva nöjdhet och om förväntningarna inte uppfylls kommer medlemmen att uppleva missnöje.

Kundnöjdhetsundersökningar definieras av att kunden tillfrågas direkt vad den tycker, anser, upplever, et cetera (Sörqvist, 2000). Undersökningarna är ofta enkla att genomföra men kundens svar på undersökningen speglar inte alltid det beteende som uppvisas i verkligheten. Sörqvist skiljer på två olika typer av kundundersökningar: kvalitativa och kvantitativa. Den kvalitativa undersökningen riktas oftast till ett mindre urval av svarspersoner. Frågorna är djupgående och svaren baseras utifrån kundens eget språk. Syftet kan ofta vara att kartlägga kundbehov eller att skapa förståelse för dennes situation. Kvantitativa studier riktas mot ett större urval och innehåller frågor med ett mindre undersökningsdjup. Syftet är ofta att hitta en generell bild av verkligheten som är statistiskt säkerställbar.

Vanligen genomförs kundnöjdhetsundersökningar som en kombination av flera olika mätningar för att öka förståelsen för kundens attityd. En kundundersökning kan initialt bestå av en kvalitativ studie som utgör grunden till ett frågeformulär som sedan används till en kvantitativ enkätundersökning (Sörqvist, 2000).

3 Material och Metod

3.1 Södra

Södra skogsägarna ekonomisk förening ägs av 51 000 skogsägare i södra Sverige och har som huvudsyfte är att ge medlemmarna god ekonomisk avkastning på sitt skogbruk (Södra, 2013a). Föreningen tryggar avsättningen för medlemmarnas skogsråvara genom ägandet av en industrikoncern som producerar blekt sulfatmassa för avsalumarknaden, trävaror, interiörträprodukter och biobränslen.

Södra Skog är ett av fyra affärsområden inom Södra skogsägarna ekonomisk förening och har som uppgift att förse koncernen med skogsråvara (Södra, 2013a). Under år 2012 anskaffades 8,2 miljoner m³fub skogsråvara från medlemmarna. Verksamheten är uppdelad i tre geografiska regioner: Syd, Öst och Väst. Varje region är i sin tur uppdelad i verksamhetsområden (Vo). Totalt finns det 19 Vo som ansvarar för virkesköp, avverkning, skogsvård och skoglig rådgivning mot privata skogsägare inom sitt geografiska område. Varje Vo består av en områdeschef, produktionsledare, skogsvårdledare samt ett antal skogsinspektorer. Skogsinspektorn utgör gränssnitt mot den privata skogsägaren och har bland annat som uppgift att kontraktera slutavverkning.

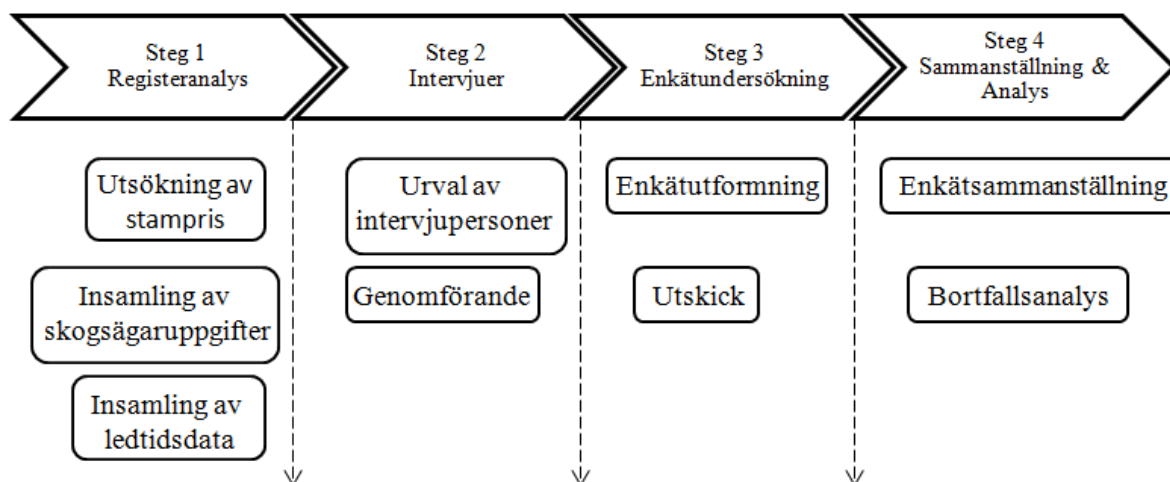
Utöver Voindelningen så är Södra indelat geografiskt i 36 skogsbruksområden (SBO) där det varje år utses förtroendevalda skogsägare som ska vara länken mellan medlemmarna och styrelsen. De totalt 700 förtroendevalda kan påverka koncernens verksamhet genom idéer och förslag (Södra, 2013b).

3.2 Stamprislista

För att skördarmätningen ska bli betalningsgrundande mot skogsägare så prisberäknas volymen utifrån en lokal stamprislista där brösthöjdsdiametern på varje enskilt träd bestämmer priset per m³fub för hela stammen. För tall tillkommer ett kvalitetsindex som bygger på ålder och diameterspridning för det enskilda beståndet samt för löv ges ett fast pris per m³fub. Defekter på stammen som gör att sågtimmer inte kan apteras benämns som stamfelsesved och definieras som träd grövre än 14 cm i topp som inte håller sågbar kvalitet. Stamfelsesveden betalas också med ett fast pris per m³fub (Södra, 2012). Ett exempel på stamprislista återfinns i bilaga 1 (figur 1).

3.3 Arbetsstruktur

Med stöd av tidigare forskning och litteraturstudier inom området genomfördes datainsamlingen och analys genom en kombination av fyra steg: registerutsökning, intervjuer, enkätundersökning samt sammanställning och analys (figur 1).



Figur 1. Arbetsstruktur
Figure 1. Structure of the study

3.3.1 Steg 1-Registeranalys

Utsökning av stamprisuppdrag

I registeranalysen gjordes en utsökning bland alla slutavverkningar för att få fram stamprisuppdrag som tecknats och redovisats under perioden 2012-04-13 till 2013-11-21 av enskilda skogsägare. Utsökningen gjordes i VACS som är ett IT-system för administrativt stöd av virkesflödet från skog till industri som används inom Södra. Resultatet efter första utsökningen blev 126 stamprisuppdrag. Vid närmare kontroll uppdagades att 2 uppdrag hade noll inmätt volym registrerad och togs därför bort från urvalet. Efter det avslutande urvalet fanns 124 stamprisuppdrag fördelade på 120 skogsägare. Bland de 120 skogsägarna hade 4 tecknat 2 stampris vardera under perioden.

Insamling av skogsägaruppgifter

Från ovan nämnda registerutsökning erhöles ingen information om skogsägaren mer än ett unikt leverantörsnummer samt information kring det utförda stamprisuppdraget. Genom en utsökning i Södras IT-system Titan som används för att hantera kontrakt, planering och skogsägaruppgifter så kunde följande information samlas in om de 120 skogsägarna:

- Namn
- Personnummer
- Adress
- Telefonnummer
- Status (leverantör eller medlem)
- Eventuell e-postadress
- Areal produktiv skogsmark
- Votillhörighet

Skogsägarna delades in med avseende på ålder i fem klasser enligt klassificeringen i Skogsstatistik årsboks 2012 (Skogsstyrelsen 2012). Till samtliga skogsägare fanns en postadress kopplad, däremot saknades telefonnummer till 1 person. Av de 120 skogsägarna var två registrerade som leverantör och var därmed inte medlemmar i Södra, övriga var

registrerade som medlemmar. Utav de totalt 120 skogsägare hade 61 en e-postadress registrerad hos Södra. Skogsägarna delades även in i 5 grupper baserat på hur stor areal produktiv skogsmark de hade.

Insamling av ledtidsunderlag

Två delar av ledtiden samlades in för stamprisuppdragen och de traditionella uppdragen. De två ledtidsdelarna definierades som tiden mellan följande mätpunkter (Jansson 2013, pers. komm.):

- Del 1: Skördat (sista registrerade skördarsändningen hos SDC på ett uppdrag) till Redovisning (datum då skogsägaren erhåller redovisning (virkeslikvid) för uppdraget)
- Del 2: Skördat (sista registrerade skördarsändningen hos SDC på ett uppdrag) till Sista inmätning vid industri (sista mätdatum vid industri registrerad av SDC)

För del 1 tog Södra fram en ledtidsuppföljning specifikt anpassad för stamprisuppdragen, där data kunde inhämtas och användas utan bearbetning. Dock saknades ledtidsdata för två av de totalt 124 uppdragen, varför enbart 122 uppdrag kunde användas i analysen.

Data för del 2 hämtades från den befintliga ledtidsuppföljningen i VIL (Virke Information Lager) som är ett system för uppföljning av virkesflödet i organisationen. Data filtrerades därefter för att enbart innehålla stamprisdata. På grund av att virket inte var intransporterat till industrin för 9 av stamprisuppdragen så erhöles data för totalt 113 stamprisuppdrag.

För att kunna jämföra ledtider mellan traditionella - och stamprisuppdrag gjordes ytterligare utsökningar i VILs ledtidsuppföljning för samtliga avverkningsuppdrag som tecknats och avslutats av Södra under perioden. Avverkningsuppdrag kan delas upp i flera delar om t.ex. avverkningsobjektet innehåller olika beståndstyper som skördaren ska särhålla volymen för. Uppföljningsdata i VIL innehöll enbart uppdrag med 1 del vilket motsvarar ungefär 90 % av alla avverkningsuppdrag som genomförts under perioden (Jansson 2013, pers. komm.). Datamaterialet filtrerades så att enbart traditionella slutavverkningsuppdrag fanns kvar. Totalt hade 2831 slutavverkningar med en del genomförts av Södra under perioden.

3.3.2 Steg 2-Intervjuer

Intervjuerna genomfördes som en förstudie till enkätundersökningen bland 7 av de 120 identifierade skogsägare under steg 1. Huvudsyftet var att få en bild av vad som motiverat skogsägarna att välja stampris, vilka förväntningar de haft på den nya avverkningsformen och hur de tyckte att utfallet blev. Enkäten skulle sedan utformas utifrån de svar och åsikter som framkom i intervjuerna.

Urval av intervjupersoner

Urvalet till intervjuerna i denna studie gjordes till stor del strategiskt bland de 120 skogsägarna för att i så stor utsträckning som möjligt spegla populationen i sin helhet. Eftersom enbart 7 intervjuer genomfördes så representerades inte alla 18 Vo i intervjustudien. Två Vo hade dessutom tecknat en betydligt större andel av stamprisen än de övriga och fick därför representeras av två respondenter vardera. Viss hänsyn togs också till skogsägarnas åldersfördelning. Det fanns även ett krav att intervjupersonerna hade en e-postadress

registrerad för att snabbt kunna återkoppla den renskrivna intervjun mot skogsägaren. Initialt gjordes ett urval på sex personer. På grund av bortfall av intervjupersoner kompletterades urvalet senare med tre personer. Det slutgiltiga intervjuurvalet bestod av 7 personer (6 män och 1 kvinna), där 1 skogsägare var i åldersintervallet 30-49 år, 2 i åldersintervallet 50-64 år och 4 i åldersintervallet 65-75 år.

Genomförande

Inledningsvis ringdes samtliga intervjupersoner upp i syfte att presentera studien och boka en tid för intervju. Vid själva intervjuerna fick intervjupersonerna svara på frågor från ett frågeformulär som lästes upp av författaren och alla fick samma uppsättning frågor ställda till sig i samma ordningsföljd. Enligt Trost (2010) kan denna intervjuform beskrivas som kvalitativ, där enkla och raka frågor ofta resulterar i komplexa och innehållsrika svar. Intervjuerna lades upp utifrån bilaga 2 och spelades in via diktafon med intervjupersonens samtycke. I genomsnitt tog intervjuerna 30 minuter per intervjuperson.

Efter att varje intervju avslutats lyssnades diktafonmaterialet igenom minst två gånger för att sammanställa och reducera svaren till en mer stram struktur för att meningar och budskap skulle bli tydligare (Krag-Jacobsen, 1993). Sammanställningen skickades sedan till respondenten via e-post så att denne kunde läsa igenom och komma med synpunkter om eventuella feltolkningar. Ingen intervjupersonerna hade något att kommentera om sin sammanställning. Som tack för att de medverkade i studien skickades en Södraprofilprodukt via posten.

3.3.3 Steg 3-Enkätstudie

Huvudstudien i arbetet bestod av att undersöka kundnöjdheten hos de 120 skogsägarna som framkom i under registeranalysen. Eftersom 7 skogsägare intervjuades i förstudien togs de bort från enkätstudien eftersom deras åsikter redan fanns med i arbetet. Vidare togs ytterligare 2 skogsägare bort från enkätundersökningen för att ha en testgrupp att prova enkäten på och identifiera eventuella fel innan enkäten skickades ut till hela undersökningsgruppen. Det totala antalet skogsägare som kom att ingå i enkätundersökningen blev därför 111.

Frågorna i enkäten behandlade hur nöjd skogsägaren var med olika aspekter av utfallet från uppdraget i förhållande till vad som förväntades. Den syftade även till att undersöka vad som motiverat skogsägaren att välja stampris samt vilken maximal tidsåtgång som accepterades för olika moment av ledtid under uppdragets genomförande (bilaga 3).

Enkätutformning

För att erhålla ett datamaterial som möjliggjorde jämförelse mellan olika skogsägars upplevelser kring sitt stamprisuppdrag så utformades enkäten med så hög grad av standardisering som möjligt. Till samtliga frågor fanns fasta svarsalternativ för att minska risken för långa utdragna svar och för att undvika svar i olika termen etc. Frågorna berörde även specifikt kundnöjdheten efter avslutat stampris hos skogsägaren. Enligt Trost (2007) definition var därmed enkäten utformad med en hög grad av strukturering och standardisering. Den färdiga enkäten innehöll totalt 21 frågor och skapades i det nätbaserade verktyget

Netigate som är en mjukvara för att skapa och genomföra undersökningar via internet, så kallade webbundersökningar. Mjukvaran gör att användaren kan bygga undersökningar med hjälp av färdiga mallar eller helt fristående. Varje undersökning får en unik internetlänk som respondenten kan besöka via dator eller mobiltelefon. Den färdiga enkäten kan även anpassas och skrivas ut i ett lämpligt format för brevutskick (Netigate, 2013).

De 9 inledande frågorna handlade om skogsägaren och dennes skogsinnehav. Syftet med dessa frågor var att samla information om skogsägaren och att inleda enkäten på ett generellt sätt utan allt för invecklade frågor som kan avskräcka svarspersonen. Större delen av de övriga frågorna i enkäten behandlade framför allt motiv till valet av stampreis och hur nöjd skogsägaren blev med olika aspekter av utfallet från sitt stampreisuppdrag. Skogsägaren ombads även att ange en maximal tidsåtgång för två ledtidsmoment under uppdraget samt hur nöjd man varit med detta vid sitt stampreisuppdrag. För 4 av frågorna i enkäten ombads skogsägaren att rangordna sina åsikter på en skala från 1 till 5 utifrån en rad påståenden, där 1 förknippades med negativa upplevelser och 5 förknippades med positiva. Eftersom endast fasta svarsalternativ fanns angivna till varje fråga så kompletterades vissa frågor med kommentarsfält där skogsägaren gavs möjlighet att komplettera sitt svar med egna ord. Avslutningsvis fanns en fråga där skogsägaren ombads att beskriva eventuella övriga synpunkter. Merparten av frågorna som ingick i enkäten hämtades från resultatet av intervjuerna som genomfördes i steg 2 och kompletterades med synpunkter och frågor från handledare och testpersoner.

Utskick

För att förklara och motivera undersökningen för de utvalda skogsägarna så medföljde ett följebrev tillsammans med enkäten (bilaga 4). Följebrevet utformades efter Trost (2007) riktlinjer och beskrev kort författaren, syftet med studien, instruktioner för hur enkäten besvarades och att samtliga svar behandlades konfidentiellt. Följebrevet innehöll även kontaktinformation till författaren om den svarande hade några frågor rörande studien. Vidare utlovades en utlottning av priser till tio av de som valde att svara på enkäten.

Två versioner av enkäten togs fram i syfte att öka svarsfrekvensen, en webbversion och en brevversion. Pappersversionen skickades ut tillsammans med följebrevet och ett svarskuvert med ett för svarspersonen individuellt enkät-ID tryckt på framsidan. Enkät-ID användes för att kunna identifiera vilka skogsägare som valde att svara på enkäten samt för att kunna matcha faktiska ledtider mot upplevda ledtider individuellt för varje skogsägare. Följebrevet tillhandahöll information för hur skogsägaren skulle fylla i webbenkäten. För att veta vilken skogsägare som valt att fylla i webbenkäten var första frågan som handlade om vilket enkät-ID skogsägaren hade obligatorisk att fylla i för att komma till nästa fråga. Detta gällde enbart webbversionen eftersom de skogsägare som valde att fylla i brevversionen automatiskt angav sitt enkät-ID då de använde det förtryckta svarskuvertet. De två enkätversionerna var i övrigt till utseende och innehåll identiska.

Innan enkäten skickades ut till samtliga som ingick i undersökningen så testades den på 2 skogsägare som fick fylla i webbversionen. Efteråt kontaktades de via telefon och mindre justeringar gjordes vid enkäten utifrån deras synpunkter.

En vecka efter att enkäten skickats ut hade 32 skogsägare utav totalt 111 besvarat enkäten. 6 av dessa hade besvarat webbenkäten. Det uppdagades även att enkät-ID var placerat så att det var svårt för skogsägarna att hitta det. Ett påminnelsebrev skickades via e-post till de som ännu inte hade besvarat enkäten och som hade en e-post adress registrerad, där det bland annat förklarades tydligare var enkät-ID var placerat (bilaga 5). Totalt 33 skogsägare fick påminnelsen. De 46 skogsägare som inte hade någon e-post registrerad och som ej besvarat enkäten ringdes upp och ombads att fylla i enkäten. Utav de skogsägare som kontaktades via telefon hade 5 ej erhållit något utskick eller tappat bort sitt ursprungliga varpå ett nytt skickades ut. Två veckor efter påminnelsen hade 75 av totalt 111 skogsägare besvarat enkäten vilket motsvarade en svarsfrekvens på 68 %. Fördelningen av skogsägare som valde att svara på webbenkäten och pappersenkäten blev 11 respektive 64.

3.3.4 Steg 4-Sammanställning och Analys

Under det fjärde och sista steget av datainsamlingen sammanställdes och analyserades enkätsvaren och ledtidsdata med hjälp av Excel och Netigate. Syftet vid enkätsammanställningen var att kunna gruppera och presentera skogsägarnas åsikter lättöverskådligt men samtidigt tillräckligt innehållsrikt. Netigate hade ett färdigt sammanställningsverktyg som uppdaterades kontinuerligt efterhands som skogsägare fyllde i den webbaserade enkäten. För att erhålla en automatisk sammanställning av pappersenkäter som fyllts i och returnerats så fördes dessa in som webbenkäter av författaren. För att kunna jämföra ledtidsdata mellan de två uppdragsformerna togs medel- och medianvärden fram ur det insamlade data. Södra presenterar all sin ledtidsuppföljning i medianvärden därför användes både medel och medianvärden för ledtidjämförelsen.

Bortfallsanalys

För att undersöka och belysa hur bortfallet såg ut för enkätundersökningen så gjordes en bortfallsanalys. Enligt Trost (2007) bör en bortfallsanalys genomföras för en undersökning såvida inte en mycket hög svarsfrekvens uppnåtts. Vad en mycket hög svarsfrekvens innebär är svårt att definiera men eftersom enkätundersökningen för den berörda studien renderade i en svarsfrekvens på 68 % så ansåg författaren att en bortfallsanalys var motiverad.

Bortfallsanalysen gjordes utifrån fördelningen av antalet skogsägare per ålders- och storlek på produktivt skogsinnehavsgrupp, där fördelningen bland de 111 som ingick i enkätundersökningen jämfördes med fördelningen bland de 75 som besvarade densamma. Resultatet visade att fördelningen mellan de två populationerna stämde väl överens med avseende på åldersfördelning (Tabell 2).

Tabell 2. Jämförelse av åldersfördelningen mellan gruppen av skogsägare som ingick i enkätstudien och gruppen av skogsägare som besvarade enkäten.

Table 2. Comparison of age distribution between the group of forest owners who were included in the survey and the group of forest owners who responded to the survey.

Ålder på skogsägare (år)	Antal utskick	Andel av totalt enkätutskick (%)	Antal svarande	Andel av svarsgruppen (%)
<20	0	0	0	0
20-29	1	1	1	1
30-49	26	23	13	17
50-64	45	41	32	43
65-75	29	26	19	25
>75	10	9	10	13
Totalt	111	100	75	100

För spridningen av storleken på skogsinnehavet observerades att 10 skogsägare hade angivit ett produktivt skogsinnehav i intervallet 151-200 hektar i svarsmaterialet trots att bara 8 fanns i ursprungsmaterialet (Tabell 3). Möjliga anledningar till ovan nämnda diskuteras mer ingående under stycket diskussion. Författaren har valt bygga arbetets resultat på de svar som skogsägarna har lämnat.

Tabell 3. Jämförelse av skogsägarfördelningen med avseende på storlek på skogsinnehav mellan gruppen av skogsägare som ingick i enkätstudien och gruppen av skogsägare som besvarade enkäten.

Table 3. Comparison of forest ownership distribution with respect to size of forest holding between the group of forest owners who were included in the survey and the group of forest owners who responded to the survey.

Storlek på skogsinnehav (ha)	Antal utskick	Andel av totalt enkätutskick (%)	Antal svarande	Andel av svarsgruppen (%)
0-50	45	41	25	33
51-100	28	25	18	24
101-150	16	14	10	13
151-200	8	7	10	13
>200	14	13	12	16
Totalt	111	100	75	100

4 Resultat

4.1 Intervjuer

Resultatet från intervjuerna som gjordes i förstudien redovisas nedan utifrån upplägget i intervjustödet (bilaga 2). Eftersom många av intervjupersonernas svar var långa och utvecklande så presenteras här en sammanställning av det som framkom.

Hur fick du information om stampris?

Generellt bland intervjupersonerna så uppgav samtliga att det erhållit information om stampris från sina respektive skogsinspektorer. Två svarade att skogsinspektorn var den enda informationskällan de haft. Fyra angav att de först läst om stampris i Södras medlemstidning *Södrakontakt* och sedan kontaktat sin skogsskogsinspektor för mer information. En person hade erhållit information om stampris när man läst kursen Familjeskogsbruk och en svarande angav att den hade fått information vid ett Skogsbruksområdesmöte.

Tycker du att uppdragsformen är lätt att förstå?

Den generella uppfattningen bland intervjupersonerna var att uppdragsformen var lättförståelig och att den påminner om ett rotpostköp. Två personer menade att den inte hade förstått uppdragsformen fullt ut men att de litade på Södra att det blev rättvist.

”Ja jag tycker det. Det är upp till köparen att värdera skogen och detta sätt är ganska nära ett rotpostköp fast det känns hederligare i och med att det är den volym som faller ut från avverkningen som jag får betalt för.”

”Jag tycker det är svårt att förstå alla delar i den eftersom jag inte är så insatt. Det hade varit bra om man kunde gå igenom den med någon kunnig.”

Tycker du att du har fått tillräcklig information från Södra om uppdragsformen?

Fem av intervjupersonerna ansåg att de fått så mycket information som de ansåg att de behövde. En person hade önskat en mer genomförlig genomgång av uppdragsformen från skogsinspektorn innan avverkningen påbörjades. En person tyckte att den fått den mängd information som efterfrågats men att det hade varit bra om skogsinspektorererna hade haft med sig ett enkelt informationsblad om stampris.

”Det är viktigt att alla inspektorer sprider en entydig bild av stampris och det kan underlättas genom att använda samma informationsunderlag inom hela Södra. Det ska vara enkel information med mycket bilder och lite men innehållsrik text.”

Har du anlitat Södra för slutavverkning förut?

På denna fråga svarade samtliga intervjupersoner ja.

Varför valde du stampris framför ett traditionellt slutavverkningsuppdrag?

Flera av intervjupersonerna svarade att de valt stampris på inrådan eller efter att ha diskuterat frågan med sin skogsinspektor och att den snabba redovisningen var det avgörande argumentet. En annan anledning som flera uppgav, var att de var nyfikna på en ny uppdragsform och ville se hur den fungerade i verkligheten. Andra motiveringar som

framkom var att skogsägaren inte behövde oroa sig för om virke blev kvarglömt i skogen eller stulet ur vältan.

”Jag tror att inspektorn har en stor roll i skogsägarens val av stampris, om man har god kontakt och en bra relation så litar man på de råd som inspektorn ger”

”I det här läget var det för att jag skulle få betalt lite snabbare för det och sen var det för att det skulle vara roligt att prova för att se hur det fungerade”

”Man får en snabb betalning och min ersättning är oberoende av vilka sortiment som apteras”

Några menade att skördarmätning är ett modernare sätt att mäta virke på som även är mer opartiskt än mätning vid industrin eftersom den subjektiva bedömningen av en människa försvinner.

”Skördarmätningen innehåller inte den subjektiva bedömningen som det blir om en människa mäter virket. Jag har erfarenhet av skogsägare som har följt med till inmättingsbryggan och stått bakom mätaren vid mätningstillfället vilket ledde till en högre ersättning för virket”

En intervjuperson ansåg att det var ekonomiskt gynnsamt att testa en ny uppdragsform.

”Jag har en tanke att ett nytt system är ofta lite mer ekonomiskt gynnande i början för dem som använder det”

Vilka förväntningar hade du på stampris innan uppdraget påbörjades?

På den här frågan svarade fem intervjupersoner att de förväntade sig en snabb redovisning. En person svarade att den förväntade sig en god avkastning och välskött skog. En person förväntade sig att den skulle få en rättvisare mätning av sitt virke.

Hur lång tid trodde eller tyckte du att det skulle ta från att avverkningsavslutades till att du erhöll redovisning?

De flesta av intervjupersonerna svarade att de förväntade sig att de skulle erhålla sin redovisning mellan två till fyra veckor efter att avverkningsavslutats. Flera av dem baserade sina förväntningar utifrån vad skogsinspektorn hade lovat. Två menade att tidsåtgången inte spelade någon roll för dem och de blev varken lovade eller förväntade sig att erhålla sin redovisning inom en viss tid. En person uppgav att den blivit lovad redovisning direkt efter att avverkningsavslutats.

Blev du nöjd med tiden som det tog innan du erhöll redovisning?

Två intervjupersoner svarade att de var nöjda och två andra svarade att det gick fortare än de förväntat sig. En person önskade att det skulle gått fortare. En skogsägare var nöjd med den tidsaspekten men missnöjd då denne inte med säkerhet visste om ersättningen grundades på skördarmätningen eller industrimätningen. Den sista personen var både missnöjd med tidsåtgången och att den inte kunde vara säker på att virkeslikviden inte grundades på industrimätningen.

”Ja mycket nöjd, det tog ungefär två veckor efter att avverkningen var klar till att jag fick redovisningen”

”Nej, det tog ungefär en månad innan redovisningen kom och då var redan allt virke bortkört och då undrar jag om det var skördarmätningen eller industrimätningen som var betalningsgrundande”

Hur länge accepterar du att virket ligger kvar vid avlägget?

Generellt så tyckte intervjupersonerna att det inte spelade någon roll om virket låg kvar någon månad eftersom de inte var beroende av att det hämtades för att få virkeslikviden utbetald. Däremot ville de att det skulle forslas bort betydligt snabbare om det låg under insektsperioden eller om det var i vägen för annan verksamhet. Två utav skogsägarna ville att det skulle köras bort inom två veckor oberoende vilken årstid som det avverksats.

Var du nöjd med hur länge virket låg kvar vid stamprisuppdraget?

På denna fråga svarade alla utom en person ja. Den person som inte svarade ja uppgav att det låg kvar kubb väldigt länge vilket ansågs var dåligt skött från Södras sida.

Innehöll redovisningen den information du ville ha?

Fyra av intervjupersonerna tyckte att redovisningen innehöll den information de önskat. De övriga ville ha mer detaljer kring avverkningskostnaden, medelstammens brösthöjdsdiameter för gran och tall samt volymdata direkt från skördaren för att säkerställa att den skördarmätta volymen verkligen är betalningsgrundande.

Var redovisningen lätt att tyda?

Samtliga utom en intervjuperson svarade ja på denna fråga. Den personen upplevde det svårt att förstå alla delar av den och efterfrågade därför en genomgång med en kunnig person.

Tycker du att skördarmätning är en tillförlitlig metod för att använda som betalningsgrund?

Hela intervjugruppen tyckte att skördarmätningen var tillförlitlig nog för att använda som betalningsgrund. Flera menade dock att tillförlitligheten var avhängig på att uppdragsformen användes i rätt typ av skog och att skördaren kalibrerades regelbundet. Två personer pekade på att skogsägaren var tvungen att lita på att Södra inte manipulerar mätningen om den här köpformen ska fungera. En person ansåg att det var viktigt att skördarföraren var kontrakterad entreprenör och inte anställd på Södra vid stamprisavverkningar eftersom entreprenörens ersättning bygger på avverkad volym och inte arbetade timmar. Uppfattningen att Södras egna maskinlag skulle ha timanställda förare stämmer dock inte, även Södras egna maskinlags ersättning grundas på avverkad volym.

Kommer du att använda stampris igen?

Tre intervjupersoner svarade att det skulle använda stampris igen och de fyra övriga svarade att de trodde att de skulle göra det. Utav de personer som trodde att de skulle använda stampris igen uppgav två att det berodde på om de hade några bestånd som passade för uppdragsformen. En person ville diskutera uppdragsformen grundligt med sin skogsinspektör innan den använde den igen för att kunna avgöra vilken köpform som var mest lönsam.

Övrigt:

Tre personer önskade att det gick att jämföra den ekonomiska avkastningen mellan traditionellt uppdrag och stampris. En person tyckte att stampris borde betalas med en högre virkeslikvid till skogsägaren än ett traditionellt uppdrag med tanke på den logistikeffektivisering som borde uppstå för Södra. Flera personer menade också att den här typen av uppdrag kräver att skogsägaren har förtroende för Södra och att det inte görs för många fel i början om man ska få förtroende för något nytt.

”Det gäller att skapa förtroende för uppdragsformen så här i början genom att röra sig i de säkra bestånden där risken är liten att det blir fel”

4.2 Enkäten

Resultatet från enkätundersökningen redovisas nedan och utgår i stora drag från enkätens frågestruktur. Vissa frågor med tillhörande svar har kopplats samman i redovisningen för att tydliggöra resultatet. För frågorna 11, 12, 16 och 18 gjordes en sammanslagning av svarsalternativen för att underlätta redovisningen. För fråga 11 slogs svarsalternativ 1 och 2 ihop till en klass, 1 & 2 (inte så viktigt). Samma sak gällde för alternativ 4 och 5 som slogs ihop till 4 & 5 (viktigt). Svarsalternativ 3 översattes till varken viktigt eller oviktigt. För fråga 12 innebar 1 & 2 (under förväntan), 4 & 5 (över förväntan) och 3 (som förväntat). För fråga 16 blev 1 & 2 (missnöjd), 4 & 5 (nöjd) och 3 (varken nöjd eller missnöjd). Fråga 18 fick 1 & 2 (instämmer ej), 4 & 5 (instämmer) och 3 (varken instämmer eller instämmer ej).

Könsfördelningen bland de svarande var 72 (96 %) män och 2 (3 %) kvinnor. En skogsägare valde att inte besvara frågan. Den åldersgrupp som flest skogsägare ingick i var 30-39 år och bestod av 32 (43 %) personer. Den mista gruppen var 20-29 år och som bara 1 (1 %) skogsägare. Som väntat var ingen av de svarande i åldersgruppen <20 år (Tabell 2). Flest skogsägare uppgav att de hade ett produktivt skogsinnehav på 0-50 ha och de intervall som lägsta antalet skogsägare återfanns i var 101-150 ha samt 151-200 ha (Tabell 3). På frågan som berörde hur skogsägaren var bosatt i förhållande till sin fastighet svarade 55 (73 %) skogsägare att det bodde inom samma kommun som sin fastighet, 13 (17 %) uppgav att de inte gjorde det och 7 (9 %) svarade att de delvis gjorde det.

Av de 75 svarande skogsägarna uppgav 2 (3 %) att de var aktiva i förtroenderådet och 73 (97 %) att de inte var det. Syftet med frågan var att undersöka om de förtroendevalda skogsägarna i Södra var tydligt representerade bland dem som valde att teckna stampris. Av resultatet att döma så fanns det inget som tydde på att de förtroendevalda skulle ha använt stampris i någon större utsträckning än övriga skogsägare.

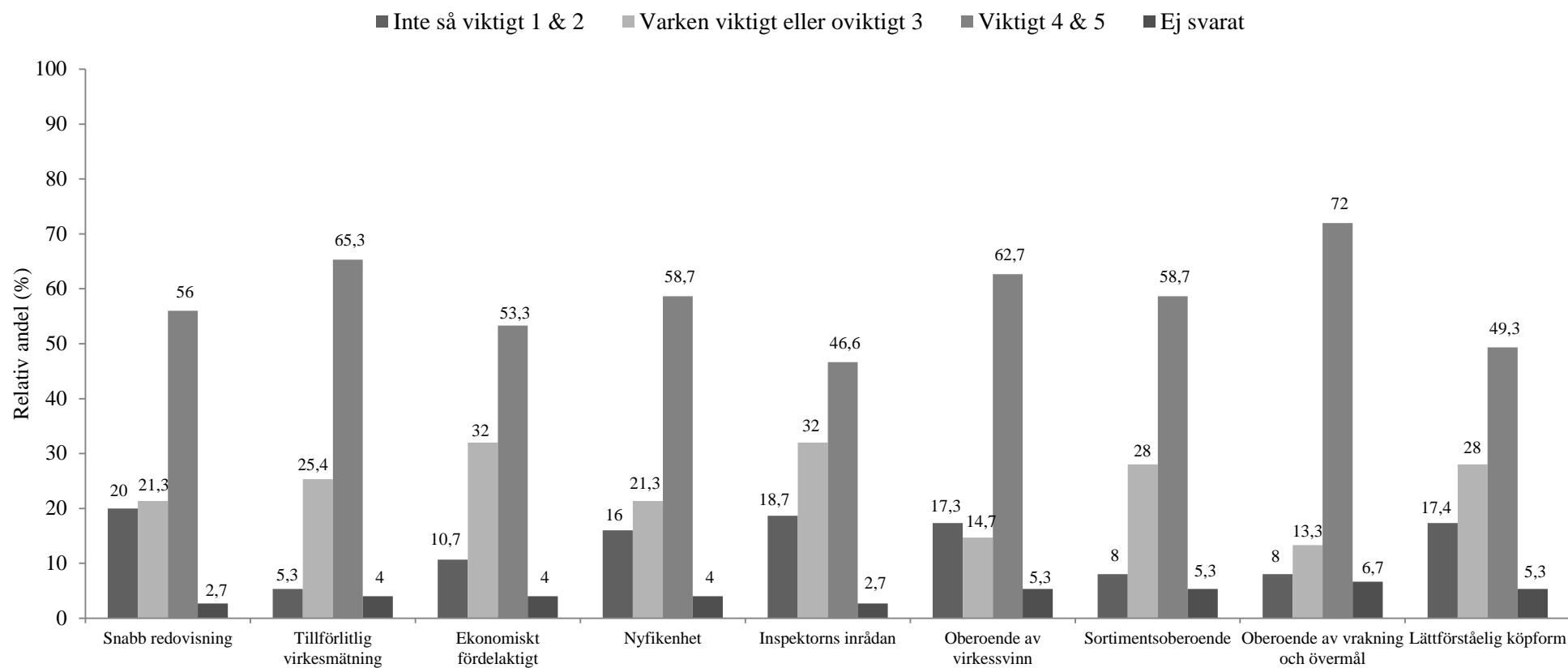
Skogsägarna delades in i grupper efter hur många slutavverkningsuppdrag de tecknat där 20 (27 %) uppgav att de tecknat 1-3 uppdrag, 11 (15 %) uppgav 4-6 uppdrag, 13 (17 %) uppgav 7-9 och 30 (40 %) uppgav att de tecknat fler än 9 uppdrag. En skogsägare valde att inte besvara frågan. De svarande grupperades även efter hur många år de uppgav att man varit skogsägare, 5 (7 %) uppgav 0-4 år, 6 (8 %) uppgav 5-9 år, 3 (4 %) uppgav 10-14 år, 4 (5 %) uppgav 15-20 år och 57 (76 %) uppgav att de varit skogsägare i mer än 20 år. Merparten av

skogsägarna hade tecknat mer än 9 slutavverkningsuppdrag och en klar majoritet hade varit skogsägare i mer än 20 år.

Fråga 8 kartlade om de svarande var ensamägare eller delägare till sitt skogsinnehav. Alternativet ”delvis” fanns även att välja och definierades enligt följande: ensamägare till minst en skogsfastighet och delägare i minst en skogsfastighet. Totalt besvarade 75 skogsägare frågan, 40 (53 %) uppgav att de var ensamägare, 32 (43 %) uppgav att de var delägare och 3 (4 %) uppgav ”delvis”.

Av de totalt 73 skogsägarna som svarade på frågan hur de hade fått information om stampris som uppdragsform uppgav 64 (88 %) att de fått informationen från sin skogsinspektör, 19 (26 %) uppgav att de läst om den i tidningen Södrakontakt, 2 (3 %) uppgav att de fått information från en bekant, 12 (16 %) att de fått information i samband med SBO-möte eller skogskväll, 1 (1 %) uppgav att den hade fått informationen vid kurs eller utbildning. Frågan innehöll även fritextraden *Annat* där de svarande kunde fylla i eventuell annan informationskälla som ej fanns med bland de fasta svaren. Två svarande uppgav annan informationskälla: skogsfackpress och yrkesverksam inom Södra.

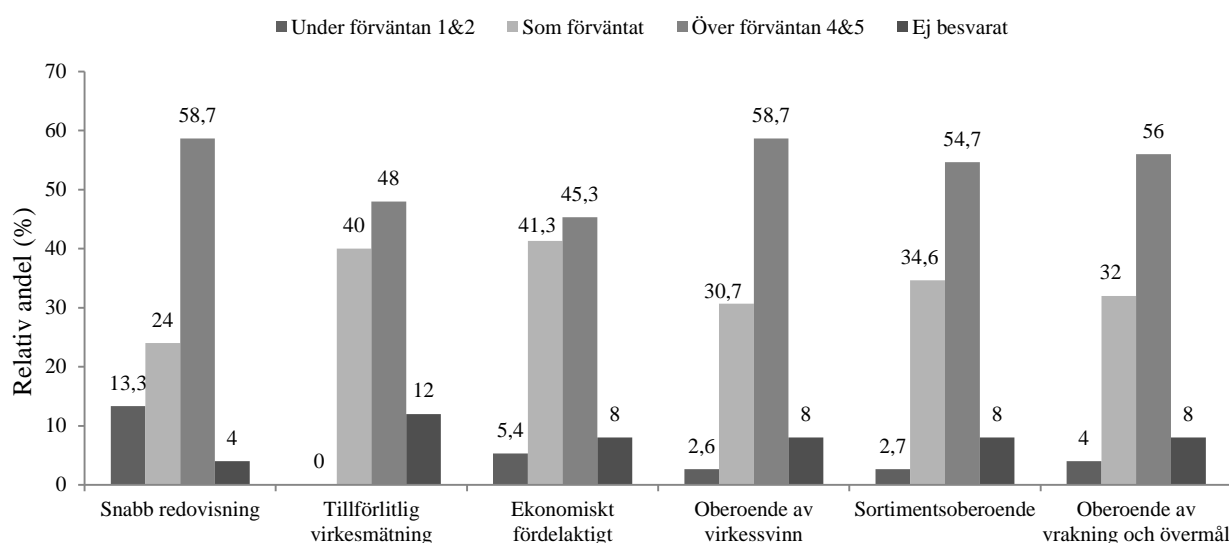
För att kartlägga vad som motiverat skogsägaren att välja stampris fick de svarande rangordna olika faktorer från 1 (oviktigt) till 5 (mycket viktigt) utifrån hur viktiga man tyckt att de varit för valet av stampris (figur 2). Den faktor som flest skogsägare ansåg viktig var att deras virkeslikvid var oberoende av vrakning eller att skördaren apterar med övermål. De två faktorer som skogsägarna ansåg vara mindre viktiga än de övriga var inspektorns inrådan och lättförståelig köpform. I de kommentarer som skogsägare skrev till frågan framkom att vissa ansåg att de varit skogsägare för kort tid och därför inte var tillräckligt insatta i skogliga frågor för att kunna besvara frågan.



Figur 2. Procentuell fördelning av skogsägarnas svar på vilka faktorer som var viktiga för dem i valet av stampris

Figure 2. Percentage distribution of the forest owners answer to which factors that were important for choosing stem price

För att återkoppla till frågan om vad som motiverat dem ombads skogsägarna att rangordna i vilken utsträckning olika faktorer under stamprisuppdraget hade levt upp till deras förväntningar (figur 3). Rangordningen gick från 1 (mycket under förväntan) till 5 (mycket över förväntan). Den övergripande uppfattningen bland de svarande skogsägarna var att stamprisuppdragen hade presterat som förväntat eller över förväntan för samtliga faktorer. De kategorier som flest skogsägare uppgav att de upplevt över förväntan var kort tid från avslutad avverkning till att virkeslikviden betalas ut och att de slipper drabbas ekonomiskt om virke försvinner innan det kommer till industrin. Den förstnämnda av de två faktorerna innehöll även den största andelen under förväntan. Flera skogsägare påpekade i kommentarer till frågan att de tyckte att det var svårt att svara på om uppdragsformen gav tillförlitlig virkesmätning eftersom de inte kunnat jämföra mot industrimätningen.



Figur 3. Procentuell fördelning av skogsägarnas svar på frågan hur väl deras förväntningar uppfylldes med avseende på 6 faktorer i samband med stamprisuppdraget

Figure 3. Percentage distribution of the forest owners answer to the question how well their expectations were met in respect of 6 factors associated with the stem price assignment

I enkäten undersöktes skogsägarnas förtroende för huruvida de tyckte att skördarmätning var en tillförlitlig metod för att använda som betalningsgrund. Av de 75 skogsägarna uppgav 59 (78 %) att skördarmätning var en tillförlitlig metod, 2 (3 %) uppgav att de inte tyckte det var en tillförlitlig metod, 12 (16 %) besvarade frågan med vet ej och 2 (3%) valde att inte besvara frågan. Flera skogsägare kommenterade frågan med att skördarmätningen var tillförlitlig förutsatt att stampris inte används på bestånd med för mycket tall av god kvalitet.

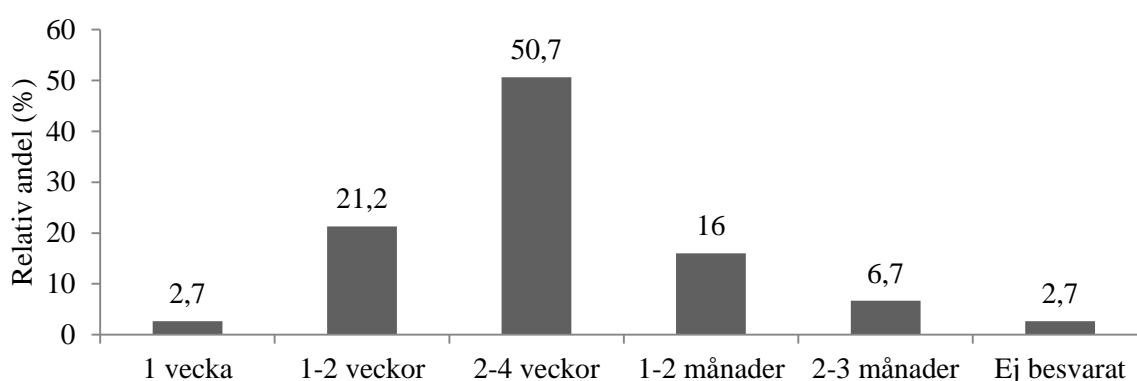
”Om beståndet är lämpligt dvs. inte innehåller för mycket fin tall”

Bland de som inte ansåg att det var en tillförlitlig metod framkom att de upplevt att nettot efter stampriset blev avsevärt lägre än om ett traditionellt slutavverkningsuppdrag använts och att virkeslikviden för tallvolymen var för låg.

Fråga 13 undersökte om stamprisredovisningen innehöll den information som skogsägaren efterfrågade. En klar majoritet av skogsägarna ansåg att redovisningen innehöll den information de önskat. Av de 75 skogsägarna svarade 65 (87 %) att de ansåg att den innehöll

den information som efterfrågats, 8 (10 %) uppgav att de saknade information och 2 (3 %) valde att inte besvara frågan. Två skogsägare kommenterade frågan med att de ville kunna jämföra utfallet från stamprisuppdraget med industrimätningen av virket för att kunna se om det fanns någon skillnad. En skogsägare uppgav att den saknade en genomgång av redovisningen från sin skogsinspektör.

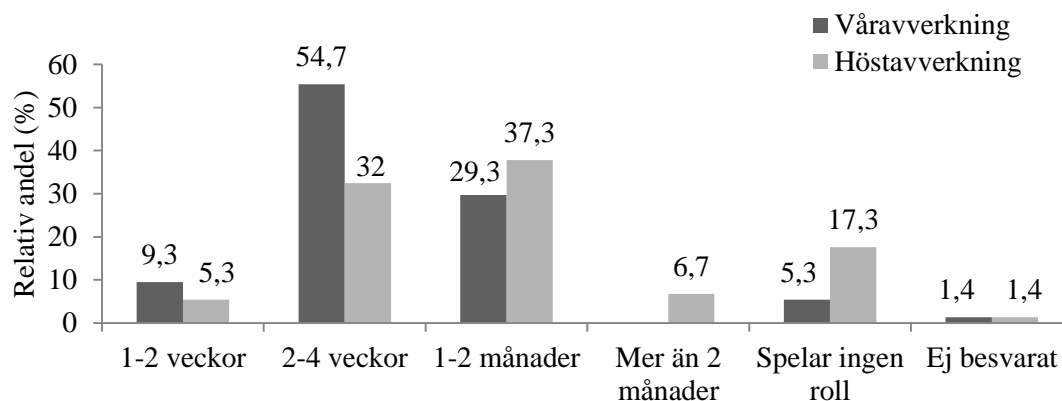
Undersökningen av hur lång tid skogsägarna accepterar att det maximalt tar från att stamprisavverkningen avslutats till att de erhåller virkeslikviden (del 1 av ledtiden, skördat till redovisat) visade att en majoritet av skogsägarna svarade 2-4 veckor och enbart 2 uppgav 1 vecka (figur 4). Av de 75 som besvarade enkäten valde 2 att inte besvara frågan. Resultatet från enkäten bekräftar det som framkom under intervjuerna att de flesta skogsägarna accepterar en ledtid på upp till 4 veckor.



Figur 4. Procentuell fördelning av skogsägarnas svar på frågan hur lång tid de accepterar att det maximalt tar från att stamprisavverkningen avslutats till att de erhåller virkeslikviden

Figure 4. Percentage distribution of the forest owners answer to the question what is your maximal acceptance for the time between the moment the harvesting operation is finished and the moment that you obtain payment with the stem price contract

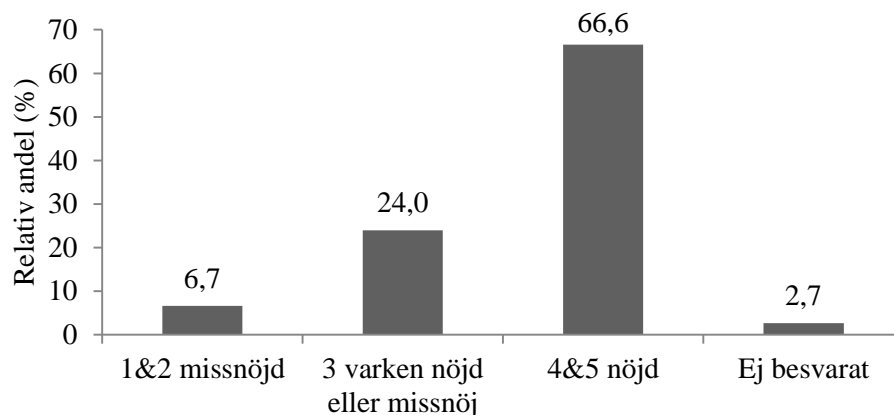
Figur 5 visar hur länge skogsägarna accepterar att virket ligger kvar vid avlägget i samband med stamprisuppdrag (del 2 av ledtiden, skördat till inmätt vid industri) för vår- och höstavverkningar. För våravverkningar uppgav en majoritet av skogsägarna att de maximalt accepterade en ledtid på 2-4 veckor och 4 uppgav att det inte spelade någon roll hur länge virket låg kvar. För höstavverkningar uppgav störst andel av skogsägarna att de accepterade en ledtid på upp till 2 månader och 13 uppgav att det inte spelade någon roll. Totalt besvarade 74 utav 75 skogsägare frågan. Resultatet visar att fler skogsägare accepterar en längre ledtid för höstavverkningar. Av kommentarer till frågan framkom att skillnaden i ledtidsacceptansen främst beror på att skogsägarna inte vill ha kvar virke i sin skog under insektperioden på vår och tidig sommar.



Figur 5. Procentuell fördelning av skogsägarnas svar på frågan hur länge de accepterar att virket ligger kvar vid avlägget i samband med stamprisuppdrag vid vår-(februari-juli) respektive höstavverkningar (augusti-januari)

Figure 5. Percentage distribution of the forest owners answer to the question how long they accept that the timber is left at the landing in association with stem price assignment for spring harvesting (February to July) and autumn harvesting (August-January)

Av totalt 75 skogsägarna valde 73 att besvara frågan om de var nöjda med hur länge virket hade legat kvar vid avlägget, 5 uppgav att de var missnöjd, 18 uppgav att de varken var missnöjda eller nöjda och 50 uppgav att de var nöjda (figur 6). En klar majoritet av skogsägarna var nöjda med ledtidslängden för del 2 vilket tyder på att Södra uppfyllde deras förväntningar. Enkätresultatet bekräftar resultatet från intervjuerna där totalt 6 av de 7 skogsägarna var nöjda med den presterade ledtiden.



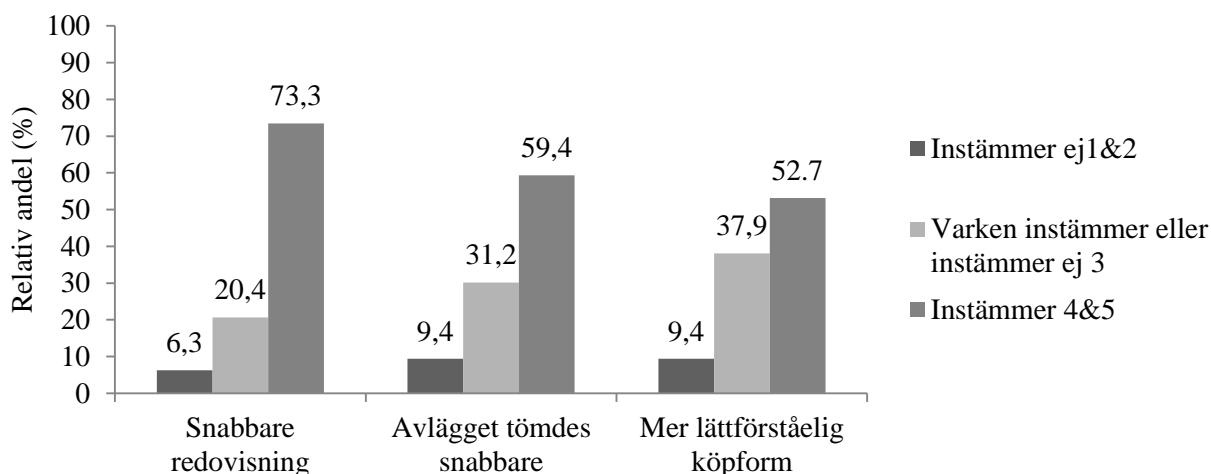
Figur 6. Procentuell fördelning av skogsägarnas svar på frågan hur nöjda de var med hur länge virket låg vid avlägget

Figure 6. Percentage distribution of the forest owners answer to the question how satisfied they were with how long the timber was left at the landing

Skogsägarna som anlitat Södra tidigare för slutavverkning, vilket var totalt 61, ombads att ge sina åsikter rörande tre påståenden:

1. Efter att avverkningen var avslutad erhöll jag redovisningen snabbare vid stamprisuppdraget
2. I samband med stamprisuppdraget så tömdes avlägget snabbare
3. Stampris är en mer lättförståelig köpform

För samtliga påståenden uppgav mer än hälften av de svarande att de instämmer och störst andel instämmanden hade påstående 1, snabbare redovisning (figur 7). Resultatet tyder på att två av de fördelar med stampris som Södra anger, att ledtiden från avslutad avverkning till att skogsägaren får virkeslikviden bör bli kortare samt att kontraktsformen är enkel att förstå, stämmer med en majoritet av skogsägarnas åsikter.



Figur 7. Procentuell fördelning av skogsägarnas svar på frågan hur väl deras erfarenheter stämde överrens med ett antal påståenden vid en jämförelse mellan tidigare traditionella slutavverkningsuppdrag och stamprisuppdraget

Figure 7. Percentage distribution of the forest owners answer to the question how well their experience from earlier traditional felling assignment compared to their stem price assignment matched a number of statements

Av de 75 som besvarade enkäten uppgav 50 (66 %) att de kommer att teckna fler stampris i framtiden, 5 (7 %) uppgav att de inte kommer att teckna fler stampris, 18 (24 %) uppgav att de inte visste och 2 (3 %) valde att inte besvara frågan. Flera skogsägare kommenterade frågan med att de ville använda stampris igen men endast på helt grandominerade bestånd eftersom de tyckt att ersättningen för tall varit för dålig. Bland de som uppgav att de inte skulle teckna fler stampris angav 2 skogsägare att anledningen var att Södra inte kunde garantera dem en tillräckligt bra ersättning för tallvirket.

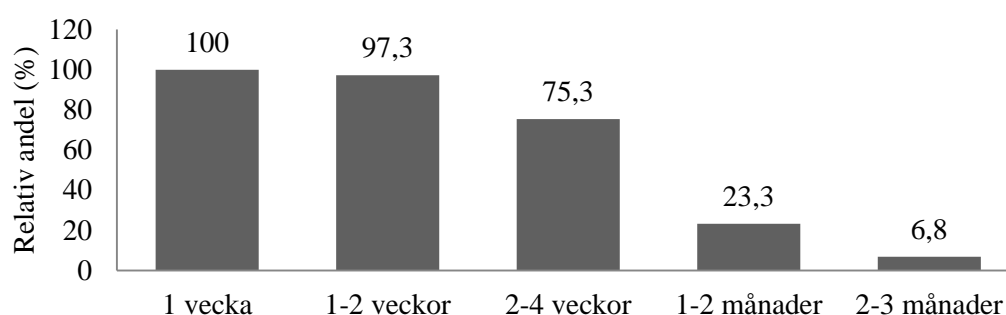
”Aldrig mer, åtminstone inte med Södra och aldrig med tallskog utan garanterat minsta pris för tallen”.

” Jag kunde nästan dagligen följa vilka volymer som avverkades och vilka intäkter det gav via min dator. Det tyckte jag var fantastiskt och jag är mycket nöjd”.

I slutet av enkäten hade skogsägarna möjlighet att uttrycka övriga synpunkter som inte tagits upp tidigare i enkäten. Åsikterna som framkom var av mycket skiftande slag men flera skogsägare riktade kritik mot Södra för att en mer djupgående uppföljningen av stamprisuppdragen mot skogsägaren uteblev, att virkeshämtningen allmänt var en utdragen process vad gällde både stampris och traditionella uppdrag. En skogsägare efterlyste en mer öppen redovisning mot medlemmarna för Södras erfarenheter av stampris, både positiva och negativa.

4.3 Ledtidsuppföljning

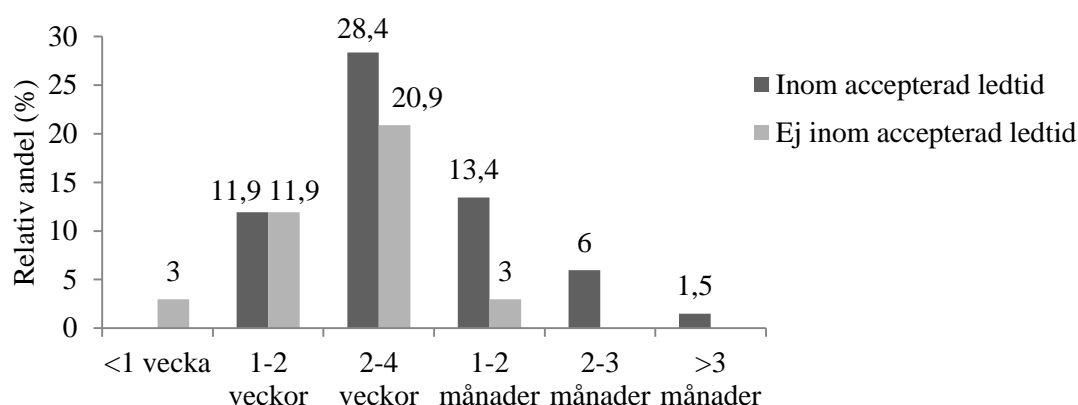
Skogsägarnas svar på frågan vilken ledtid de accepterade för del 1 (skördat till redovisat) kopplades till de faktiska ledtiderna för de besvarande skogsägarnas stamprisuppdag. Syftet var att fastställa i vilken utsträckning Södra uppfyllde skogsägarnas ledtidsacceptans. För att tydliggöra ledtidsacceptansen så gjordes en ny procentuell fördelning utifrån svaren på fråga hur lång tid de accepterar för del 1 (figur 8). Fördelningen bygger på att om skogsägaren accepterade 1-2 månaders ledtid så accepterade de även en ledtid på 2-4 veckor och en ledtid på 1-2 veckor osv. (Roth, 2010). Resultatet visade att tre fjärdedelar av skogsägarna skulle acceptera en ledtid på upp till 4 veckor, efter 4 veckor minskade acceptansen avsevärt och endast 5 av skogsägarna skulle acceptera en ledtid på tre månader.



Figur 8. Procentuell fördelning av antalet skogsägare som skulle acceptera en ledtid för del 1 (skördat - redovisat) på 1 vecka, 1-2 veckor, 2-4 veckor, 1-2 månader och 2-3 månader

Figure 8. Percentage distribution of the number of forest owners who would accept a lead time for part 1 (harvested - accounted) of 1 week, 1-2 weeks, 2-4 weeks, 1-2 months and 2-3 months

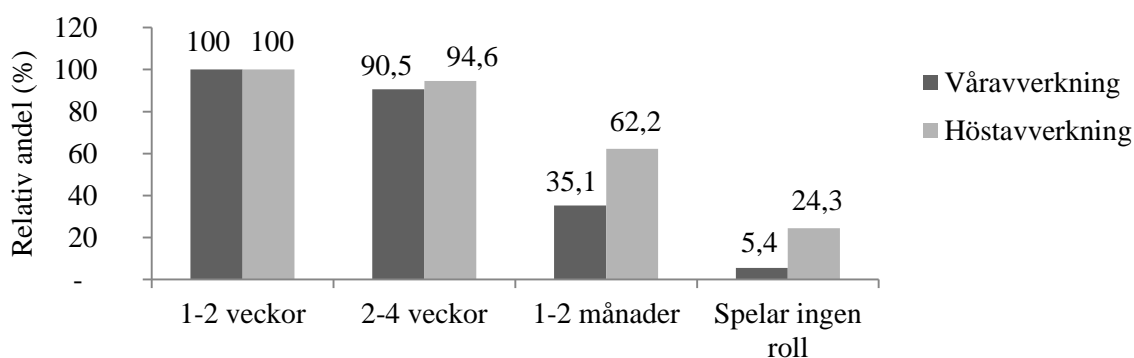
Frågan om ledtidsacceptansen för del 1 besvarades av 74 skogsägare. För 3 av skogsägarna som besvarade enkäten fanns ingen faktisk ledtid att jämföra mot i VIL varför analysen enbart innehåller data för 71 uppdrag och motsvarande antal enkätsvar. Resultatet (figur 9) visar att 61,2 % av uppdragen var inom den av skogsägarna accepterade ledtiden och för 38,8% av uppdragen överstegs den. De skogsägare som uppgav en ledtid mellan 1 och 4 veckor hade en betydligt lägre uppfyllnad än de som uppgav en ledtid mellan 1-3 månader.



Figur 9. Procentuell fördelning av de 71 stamprisuppdagen utifrån huruvida de uppfyllde den accepterade ledtiden för del 1 (skördat - redovisat) eller ej, per ledtidsintervall

Figure 9. Percentage distribution for the 71 stem price assignments based on if they met the accepted leadtime for part 1 (harvested - accounted) or not for each lead time interval

Svaren på frågan hur länge skogsägarna accepterar att virke ligger kvar vid avlägget i samband med stamprisuppdraget (ledtiden för del 2, skördat till inmätt industri) fördelades på samma sätt som för del 1 i syfte att tydliggöra ledtidsacceptansen (figur 10). Vidare slogs de två svarsalternativen *mer än två månader* och *spelar ingen roll* ihop till *spelar ingen roll*, dels för att ingen skogsägare valde alternativet *mer än två månader* för våravverkningar och endast 5 valde det för höstavverkningar. Den främsta anledningen var dock att skillnaden mellan de två alternativen var svårdefinierad och att *mer än två månader* för skogsägaren kunde betyda att ledtiden inte spelade någon roll. Resultatet visar att merparten av skogsägarna skulle acceptera en ledtid på upp till 4 veckor och skillnaden var liten mellan vår- och höstavverkning. Andelen som accepterar ledtider upptill 2 månader var avsevärt lägre för våravverkningarna än för höstavverkningarna. Störst skillnad mellan årstiderna återfanns i antalet som ansåg att ledtiden inte spelade någon roll, där 5 gånger fler skogsägare uppgav detta för höstavverkningarna än för våravverkningarna.

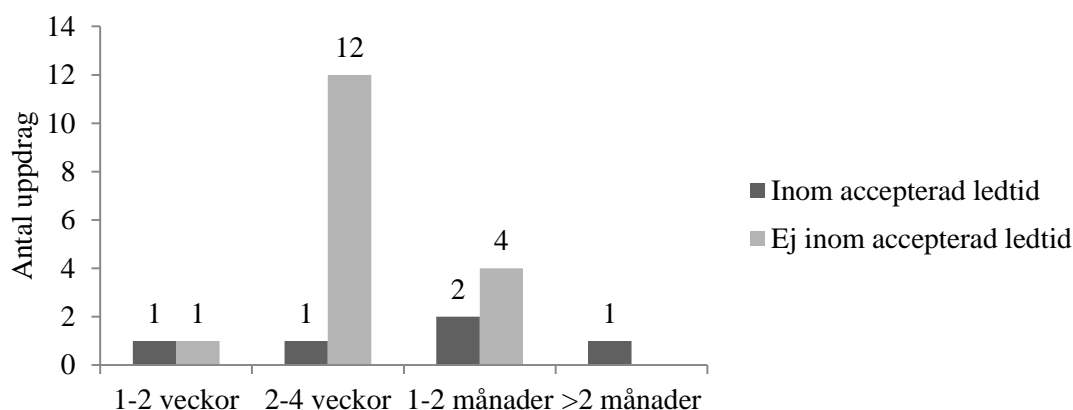


Figur 10. Procentuell fördelning över antalet skogsägare som skulle acceptera en ledtid för del 2 (skördat- inmätt vid industrin) för vår- respektive höstavverkningar på 1-2 veckor, 2-4 veckor, 1-2 månader och spelar ingen roll

Figure 10. Percentage distribution of the number of forest owners who would accept a lead time for part 2 (harvested- measured at the industry) for spring and autumn harvesting of 1-2 weeks, 2-4 weeks, 1-2 months and does not matter

Då flera av stamprisuppdragen fortfarande hade virke kvar vid avlägget vid tidpunkten för datainsamlingen så gick det enbart att koppla 65 uppdrag med accepterad ledtid till faktiska ledtider. Eftersom skogsägarna fick uppge en accepterad ledtid för både vår- och höstavverkning, så presenteras ledtidsuppfyllnaden separat för våravverkningarna (figur 11a) och höstavverkningar (figur 11b).

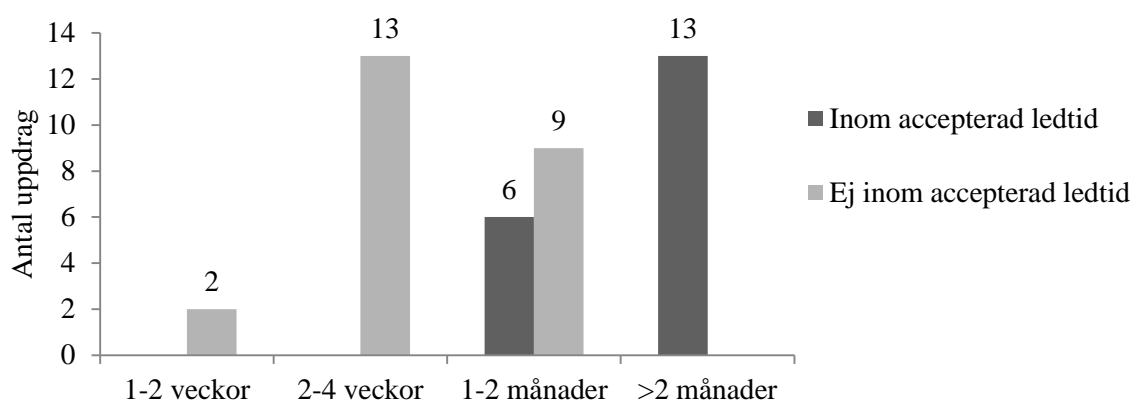
Av de totalt 65 uppdragen som ingick var 22 avverkade på våren och 5 (21,7 %) av dessa uppfyllde ledtidsacceptansen medan 17 (78,3 %) inte gjorde det. Det ledtidsintervall som flest skogsägare uppgav att de accepterade var 2-4 veckor. Av de totalt 13 uppdragen som fanns i intervallet uppfylldes endast 1. För de övriga intervallerna var antalet uppdrag lågt i förhållande till nyss nämnda intervall men uppfyllnadsgraden varierade mellan 50 och 100 % och var därmed avsevärt högre (figur 11a).



Figur 11a. Antal stamprisuppgifter som avverkats på våren som uppfyllde den accepterade ledtiden för del 2 (skördat - inmätt vid industrin) eller ej, fördelat per ledtidsintervall

Figure 11a. Number of stem price assignments harvested in the spring that met the accepted leadtime for part 2 (harvested – measured at the industry) or not, distributed per lead time interval

För höstavverkningarna som bestod av 43 uppdrag uppfyllde 19 (44,2 %) den accepterade ledtiden och 24 (55,8 %) gjorde det inte. De två ledtidsintervallerna 2-4 veckor och >2 månader hade båda 13 uppdrag men för 2-4 veckor uppfyllde inget uppdrag den accepterade ledtiden. För >2 månader uppfyllde samtliga uppdrag ledtidsacceptansen av det förklarliga skälet att dessa skogsägare inte hade något uttalat krav på någon maximal accepterad ledtid. För intervallet 1-2 veckor uppfyllde inget av de två uppdragen ledtidsacceptansen men 6 av totalt 15 gjorde det för 1-2 månader (figur 11b).



Figur 11b. Antal stamprisuppgifter som avverkats på hösten som uppfyllde den accepterade ledtiden för del 2 (skördat - inmätt vid industrin) eller ej, fördelat per ledtidsintervall

Figure 11b. Number of stem price assignments harvested in the fall that met the accepted leadtime for part 2 (harvested – measured at the industry) or not, distributed per lead time interval

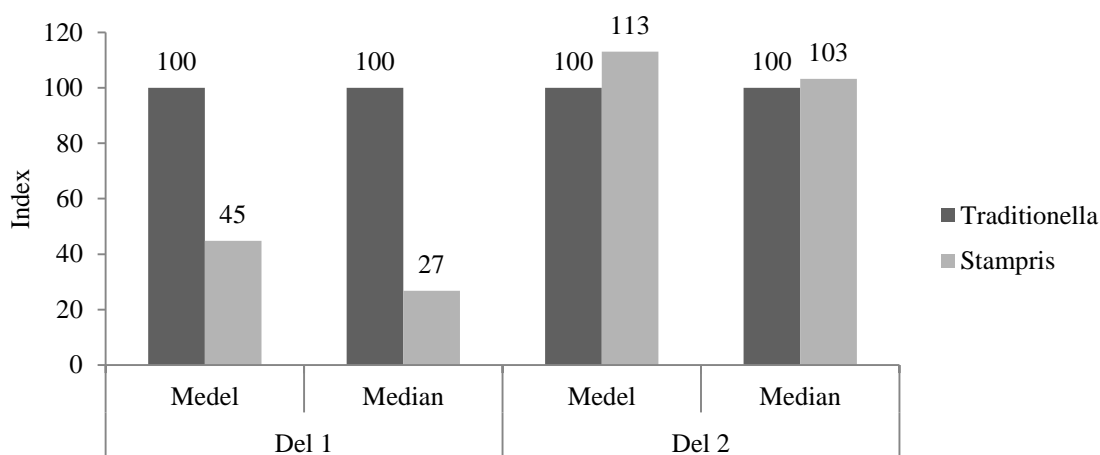
Resultatet pekar på att Södra har svårt att uppfylla den accepterade ledtiden för del 2 (skördat – inmätt vid industrin) för både vår- och höstavverkningar. Att höstavverkningarna har en högre uppfyllnadsgrad beror på att skogsägarna generellt accepterade en längre ledtid för den årstiden. Trots den låga ledtidsuppfyllnaden så uppgav merparten av skogsägarna att de var nöjda med ledtiden som Södra presterade i samband med deras stamprisuppgifter.

Intervjuresultatet visar också på att merparten av skogsägarna var nöjda med ledtiden vilket tyder på att skogsägarna väger in andra faktorer i sin bedömning.

4.4 Jämförelse uppdragsform

För att undersöka om det fanns en skillnad i ledtid för del 1 (skördat till redovisat) och del 2 (skördat till inmätt vid industri) mellan stamprisuppdragen och de traditionella uppdragen så togs medel- och medianledtid fram för respektive uppdragsform. För att visualisera skillnaden så gjordes en indexering av materialet där medel- och medianledtiden för samtliga traditionella slutavverkningsuppdrag sattes till indexvärde 100.

Medelledtiden för del 1 var mindre än hälften så lång som motsvarande ledtid för de traditionella uppdragen och motsvarande för medianledtiden var mindre en tredjedel (figur 12). Resultatet bekräftar på så vis skogsägarnas uppfattning att de erhöll redovisningen snabbare vid stamprisuppdraget än vid tidigare traditionella slutavverkningsuppdrag.



Figur 12. Jämförelse av ledtid mellan traditionella slutavverkningsuppdrag och stamprisuppdragen för del 1 och 2. Index 100 baseras på medel- och medianvärden för samtliga traditionella slutavverkningar som utförts under den aktuella perioden

Figure 12. Comparison of lead time between the traditional final felling assignments and the stem price assignments for part 1 and 2. Index 100 is based on the mean and median values for all traditional final felling carried out during the period

Resultatet för del 2 visar att medelledtiden för samtliga stamprisuppdrag hade index 113 (figur 12). Det innebär att tidsåtgången var något längre för stamprisuppdragen som för de traditionella slutavverkningsuppdragen. För medianvärdet var skillnaden betydligt mindre och stamprisen var 3 % längre än för de traditionella uppdragen. Resultat pekar på motsatsen till skogsägarnas uppfattning om att avlägget tömdes snabbare i samband med stamprisuppdraget.

5 Diskussion

5.1 Material och Metod

Samtliga skogsägare som ingick i studien fick möjligheten att svara på samma frågor utifrån ett färdigt formulär i samma ordning. Enligt Trost (2010) kan denna intervjuform beskrivas som kvalitativ, där enkla och raka frågor ofta resulterar i komplexa och innehållsrika svar. Den risk som författaren såg med den här intervjuformen var att svaren kan bli korta och inte alls uttömmande och att följdfrågor kunde vara nödvändigt. Dock var samtliga skogsägare som intervjuades mycket villiga att berätta om sina upplevelser kring sitt stampprisuppdrag och svaren blev innehållsrika och tillräckligt komplexa för att fylla syftet med intervjustudien. En stor fördel med intervjuerna var att antalet skogsägare som intervjuades kunde utökas under genomförandet om det skulle visa sig att möjliga alternativ till varför skogsägare valde stampprisuppdrag inte var uttömt. Urvalet av skogsägare som skulle ingå i förstudien begränsades på grund av kravet på en e-postadress för att möjliggöra en snabbare återkoppling. Behovet från skogsägarna att få en skriftlig återkoppling efter intervjun visade sig vara obefintligt och kravet på e-postadress hade därför kunnat slopas.

Om en enkätstudie var den bästa metoden för genomförandet av arbetets huvuddel, kundnöjdhetsundersökningen kan diskuteras. Enligt Trost (2007) har personliga intervjustudier ofta en svarsfrekvens mellan 75-85 procent samtidigt som enkätundersökningar har motsvarande 50-75 procent. För enkätstudien var det inte möjligt att justera frågorna i efterhand och i delar av enkätresultatet kunde författaren se att skogsägare hoppat över frågor som de inte förstått eller av andra anledningar inte kunnat svara på. Personliga intervjuer hade förmodligen resulterat i en högre svarsfrekvens och misstolkningar av frågor hade kunnat justeras av författaren fortlöpande under intervjuerna.

Frågeformuläret till enkätstudien såg likadant ut för alla som ingick i studien och skickades ut samtidigt till alla för att uppnå en hög grad av standardisering enligt Trost (2007). Syftet med en hög grad av standardisering var att minimera risken att respondenterna uppfattade och tolkade frågorna på olika sätt. Skogsägarna som besvarat enkäten har dock mest troligt befunnit sig i olika situation där någon varit lugn och någon varit stressad eller på dåligt humör. Vissa skogsägare har förmodligen fyllt i enkäten tillsammans med sin make/ maka. Det är bara några av faktorerna som kan ha påverkat resultatet och som inte går att förebygga med en hög grad av standardisering på frågeformuläret. En omständighet som troligtvis påverkade svarsfrekvensen negativ för webbenkäten var placeringen av skogsägarnas enkät-ID som gjorde att många inte hittade sitt ID och därför inte kunde fullfölja webbversionen. En tydligare placering hade förmodligen lett till en högre svarsfrekvens dock så har troligtvis några av dem som misslyckats med webbenkäten fyllt i brevversionen istället.

Den stora fördelen och det som gjorde att valet trots allt föll på enkätstudien var tidsaspekten. Personliga intervjuer hade varit allt för tidskrävande för att kunna genomföras inom ramen för detta examensarbete. I samband med enkätundersökningen gick Netigate att använda för sammanställning av enkätsvaren vilket sparade tid. Enkätstudien fick en svarsfrekvens på 68 % vilket får anses vara en hög svarsfrekvens och författaren anser att den uppfyllde syftet som kundnöjdhetsundersökning.

Enkäten innehöll frågor där skogsägarna ombads att fylla i svarsskalor från 1 till 5 för att beskriva sin åsikt. Författaren har strävat efter att svarsskalorna konsekvent ska gå från negativa åsikter i 1 till positiva åsikter i 5 och där 3 varit en neutral mittpunkt för samtliga frågor för att inte skapa förvirring hos skogsägarna. Den här typen av svarsskalor benämns enligt Sörqvist (2000) som balanserade. Anledningen till att svarsalternativen 1, 2, 4 och 5 slogs ihop till 1 & 2 respektive 4 & 5 i rapporten var att författaren insåg vid bearbetningen av svarsmaterialet att redovisningen skulle förenklas och ge en tydligare bild av andelen skogsägare som hade negativa, neutrala eller positiva upplevelser kring sitt stampris.

Under bortfallsanalysen kunde författaren konstatera att fördelningen av skogsägare per åldersklass bland de som besvarade enkäten stämde väl överens med fördelningen i bland de som fick utskicket. Så var inte fallet för skogsinnehavets storlek där tio skogsägare uppgav att de hade ett produktivt innehav mellan 151-200 ha, vilket inte överensstämde med grundmaterialet där endast åtta skogsägare fanns med detta innehav angivet. En anledning till skillnaden kan vara att skogsägarna har angett sitt totala skogsmarksinnehav och inte sitt produktiva. En annan möjlig orsak kan vara att de nyligen utökat sitt skogsinnehav och att Södra inte har uppdaterat sitt medlemsregister. Det föreligger därför en risk att samma fel har uppstått för andra skogsägare som angett andra skogsinnehavsintervaller.

En viktig sak att beakta är att studien enbart omfattar skogsägare som valt att använda stampris och vad som var den viktigaste motivationen för dem när de valde stampris framför ett traditionellt uppdrag. Studien har inte undersökt vad som motiverade skogsägare att välja det traditionella uppdraget framför stamprisuppdraget. En sådan vinkling hade varit intressant på studien och hade troligtvis kunnat ge en förklaring till varför stampris inte har använts i någon större utsträckning hittills.

5.2 Resultat

Resultatet från intervjustudien visade att skogsägarna ansåg att skogsinspektorn spelade en avgörande i varför de valde stampris genom att en diskussion fördes och argument lades fram för att stampris var att föredra. Enkätresultatet visar på att skogsinspektorns inrådan var ett av de alternativ som ansågs vara minst viktigt för motiveringen till valet av stampris. Det som verkar driva motivationen hos skogsägaren i störst utsträckning är framförallt att virkeslikviden inte påverkas av vrakning eller övermål och att de anser sig få en tillförlitlig virkesmätning. Skogsinspektorn har förmodligen varit en stor faktor som påverkat valet av stampris då merparten av skogsägarna uppgav att de fått information om stampris från denne. Det kan antas att de fördelar med stampriset som skogsinspektorn har presenterat har sedan skogsägaren värderat och valt sina motivationsfaktorer utifrån.

Majoriteten av skogsägarna som svarade på enkäten hade tecknat mer än 9 slutavverkningsuppdrag under sin tid som skogsägare och 76 % hade varit skogsägare i över 20 år. Många får därför anses ha stor erfarenhet av virkesaffärer med den traditionella uppdragsformen. Att flera väljer att motivera sitt val av stampris med att virkesmätningen blir mer tillförlitlig tyder på en misstro till industrimätningen. Resonemanget stöds av intervjuerna där det bland annat framkom att skogsägarna upplevde skördarmätningen som ett modernare sätt att mäta virke på som innebär att den subjektiva bedömningen av en människa försvinner.

Överlag presterade Södra över skogsägarnas förväntningar för samtliga faktorer som undersöktes i studien. Kort tid från avslutad avverkning till att virkeslikviden betalas ut och att de slipper drabbas ekonomiskt om virke försvinner innan det kommer till industrin var de faktorer som ansågs ha överträffat deras förväntningar i störst utsträckning. Att tillförlitlig virkesmätning inte överträffade skogsägarnas förväntningar i samma mån som ovan nämnda faktorer beror troligtvis på svårigheten för skogsägaren att bedöma utfallet av denna faktor.

Av de totalt 75 skogsägarna som besvarade enkäten uppgav 75,3 % att de accepterade en ledtid på upp till 4 veckor för del 1 (skördat till redovisat) (figur 8). Resultatet för ledtidsuppfyllnaden för del 1 visar att 38,8 % av skogsägarnas uppdrag inte hade en ledtid inom den angivna acceptansen. Vid en jämförelse mot svaren på fråga 12 i enkäten uppgav endast 13,3 % av skogsägarna att Södra presterat under deras förväntan med avseende på ”snabb redovisning”. Resultatet tyder på att skogsägarna har vägt in andra faktorer som gjort att de inte upplevt att Södra presterat under förväntan.

Analysresultatet för del 2 av ledtiden (skördat till inmätt vid industri) visar att Södra uppfyller ledtidsacceptansen för 21,7 % av våruppdragen och 44,2 % av höstuppdragen. Vid en jämförelse med svaren på frågan hur nöjda skogsägarna var med hur länge virket låg vid avlägget, så var endast 6,7 % missnöjda med ledtiden för del 2. Ledtidsintervallet 2-4 veckor hade en låg uppfyllnadsgrad både för vår- och höstavverkningar, 1 av 13 respektive 0 av 13. Trots detta uppgav bara en av de 13 skogsägarna som uppgett detta intervall för våravverkningarna att den var missnöjd. Motsvarande för höstuppdragen var 3 missnöjda av totalt 13. Roth (2010) menar att skogsägarna har stor acceptans för förseningar som beror av drivnings- eller väderleksförhållanden och att det gör att missnöje inte upplevs samma utsträckning som annars vore väntat.

En möjlig förklaring till att missnöjet hos skogsägarna inte står i proportion till ledtidsuppfyllnaden för både del 1 och 2 kan vara att de inte kommer ihåg den faktiska ledtiden för uppdraget. Det kan antas att flera skogsägare har angett en ledtidsacceptans som ansetts rimlig och sedan har de upplevt och uppgett att Södra levde upp till förväntningarna utifrån vad de minns som den faktiska ledtiden. Antagligen minns flera skogsägare ledtiden som kortare än vad den faktiskt var i verkligheten. Ledtidsdata för del 2 som hämtades ur VII definierades som tiden från avslutad avverkning till sista inmätning vid industrin. Skogsägarnas bedömning av ledtiden för del 2 bygger på när de uppmärksammade att virket var borta från avlägget. För vissa av uppdragen kan den faktiska ledtiden varit längre än den som skogsägaren uppfattade pga. att inmätningen inträffade en tid efter att avlägget tömts. Anledning är att virke ibland av olika anledningar blir liggande vid industri eller terminal i väntan på inmätning.

Enligt Sörqvist (2000) kan kunder medvetet ge kundundersökningssvar som inte stämmer med deras verkliga uppfattning i hopp om att kunna påverka företaget. Skogsägare kan ha angett sin ledtidsacceptans utifrån vad de anser att Södra bör sträva mot och inte utifrån den ledtid som de är nöjda med. Skogsägaren kan ha varit nöjd med den ledtid som Södra presterade men vill trots detta att ledtiderna ska kortas i framtiden och anger då en kortare ledtidsacceptans i hopp om att Södra ska fortsätta sträva mot kortare ledtider. Detta fenomen

kan till viss del förklara varför många skogsägare uppgav nöjdhet med ledtidslängden trots att den ledtidsacceptans som de uppgav i enkäten inte uppfylldes.

Roths (2010) undersökning av ledtider vid virkesaffärer med Stora Enso kom fram till att 78 - 89 % av de privata skogsägarna som tecknat traditionella avverkningsuppdrag i form av gallringskontrakt skulle acceptera en ledtid på upp till 2 månader. Roth definierade denna ledtid som tiden från att terrängtransporten var avslutad till slutredovisning. Vid jämförelse mot resultatet för del 1 av ledtiden i detta arbete ska det beaktas att del 1 definierades som tiden från sista skördarsändningen till slutredovisning. Således ska allt virke på uppdraget skotas ut till avlägget innan den mätpunkt som Roth använder är nådd. För att nå upp i motsvarande andel bland skogsägare som använt stampris (75,3 %) skulle enbart en ledtid på 4 veckor accepterats för del 1. Jämförelsen visar att skogsägarna förväntar sig en snabbare redovisning i samband med stamprisuppdrag och under intervjuerna framkom att flera skogsägare blivit lovade en ledtid mellan 2-4 veckor.

Vid jämförelse av ledtidsacceptansen för hur länge virket låg vid avlägget så definierades ledtiden utifrån samma mätpunkter. För Stora Ensos gallringskontrakt accepterade 78 % av skogsägarna en ledtid på upptill 4 veckor. Motsvarande andel för de skogsägare som använt Södras stampris var 90,5–94,6 % beroende på årstid. Jämförelsen visar att skogsägarnas ledtidsacceptans är högre i samband med stamprisuppdrag. En trolig orsak kan vara att skogsägaren upplever att denne inte är beroende av att virket måste transporteras in till industrin för att virkesersättningen ska betalas ut.

Majoriteten av de skogsägare som tecknat traditionella slutavverkningsuppdrag tidigare uppgav att ledtiden för del 1 (skördat till redovisat) var kortare för stampris. Jämförelsen av den faktiska ledtiden mellan stampris och traditionella uppdrag inom Södra bekräftar skogsägarnas uppfattning och den genomsnittliga ledtiden för del 1 mer än halverades i samband med stampris (figur 12). För del 2 (skördat till inmätt vid industri) var ledtiden längre (13 %) i samband med stampris, trots det upplevde en majoritet av skogsägarna att del 2 gick fortare vid stampris jämfört med tidigare traditionella uppdrag. Orsaken ligger förmodligen till viss del i tidigare nämnda resonemang om att skogsägaren inte kommer ihåg den faktiska ledtiden. En annan orsak kan vara att en stor del av skogsägarna som valt att använda stampris har varit missnöjd med tidigare traditionella uppdrag och tenderar därför att ha en överdriven positiv syn till stamprisuppdraget, s.k. selektiv perception (Sörqvist, 2000).

Sammantaget för både enkätundersökningen och intervjuerna är att de fem fördelarna som Södra anger att skogsägaren får vid användning av stampris istället för ett traditionellt avverkningsuppdrag stämmer med den uppfattning som majoriteten av skogsägare som ingick i studien hade. Medelledtiden för del 1 var kortare för stamprisen än motsvarande medelledtid för de traditionella slutavverkningsuppdragen (figur 12). En majoritet av de skogsägare som kunde jämföra stamprisuppdraget mot ett traditionellt uppdrag ansåg att stampris var en mer lättförståelig uppdragsform (figur 7). För de tre övriga fördelarna (Södra tar eventuella risker efter att trädet upparbetats av skördaren så som stöld eller att virke glöms kvar i skogen, skogsägaren får betalt för all volym som registreras av skördaren och virkeslikviden påverkas därför inte av vrakning eller övermål samt virkeslikvid blir oberoende av vilket sortiment som

apteras) uppgav en majoritet av skogsägarna att de upplevde att Södra presterat över deras förväntningar (figur 3).

Antalet stamprisuppdrag som tecknats och avslutats under perioden som studien undersökte är lågt då det sätts i relation till antalet traditionella slutavverkningsuppdrag. Enligt Everett (1983) tar människor till sig och börjar använda nya innovationer olika snabbt och flera olika faktorer styr i vilken grad individer väljer att använda den nya innovationen. Antalet användare av en innovation har därför nästan alltid formen av en S-kurva. Till att börja med finns endast ett fåtal användare men efterhand som tiden går ökar antalet långsamt eller snabbt för att tillslut plana ut och avta. Everett menar att ett antal faktorer styr hur snabbt människor väljer att ta till sig en innovation bl. a. i vilken grad personer ser en nytta med innovationen, hur kompatibel den är med användarens gamla värderingar, hur komplicerad den är att förstå eller hantera och i vilken grad användaren kan se resultatet av andras användning av den. Finlands användning av skördarmätning som betalningsgrund började för mer än 20 år sedan och har idag nått en stor användning i landet. Sverige står antagligen inför en implementeringsfas som liknar Finlands och antalet stamprisuppdrag kommer med stor sannolikhet att öka i framtiden. Fråga är i vilken takt skogsägarna kommer att välja att använda stampris och hur lång tid det kommer att ta innan stampris används i samma utsträckning som det traditionella uppdraget.

5.3 Slutsatser

- Det som motiverade skogsägarna att välja stampris var framförallt att Södra tar eventuella risker efter att trädet upparbetats av skördaren så som stöld eller att virke glöms kvar i skogen och att de får betalt för all volym som registreras av skördaren och virkeslikviden påverkas därför inte av vrakning eller övermål
- Skogsinspektorn var den viktigaste källan för informationsspridning om stampris
- En majoritet av skogsägarna ansåg att Södra presterade över deras förväntningar vad gäller ledtidsåtgången från avslutad avverkning till slutredovisning (del 1) och från avslutad avverkning till att virket mätts in vid industri (del 2), trots att andel uppdrag som uppfyllde ledtidsacceptansen enbart var 61 % för del 1 och 22-44 % för del 2
- Den genomsnittliga ledtidsåtgången för del 1 var mindre än hälften så lång för stamprisuppdragen sett i relation till respektive ledtid för de traditionella slutavverkningsuppdragen. För del 2 var den genomsnittliga ledtidsåtgången för stamprisuppdragen 13 % längre än motsvarande ledtid för de traditionella slutavverkningsuppdragen
- Överlag presterade Södra över skogsägarnas förväntningar för samtliga faktorer som undersöktes i studien. En majoritet av skogsägarna uppgav att de skulle teckna fler stampris och endast 7 % uppgav att de inte skulle göra det

Referenslista

Tryckta källor

- Andersson, C. (2006) *Mätning av kundnöjdhet hos privata skogsägare – En fallstudie hos SCA Skog i Jämtland*. (Arbetsrapport 2006-6) Umeå: SLU Institutionen för skogsskötsel
- Bergman, B. och Klefsjö, B. (2007). *Kvalitet från behov till användning*. Studentlitteratur, Lund tredje upplagan
- Enander, J. & Melin, A. (2008). *Skogsägars val av affärspartner*. (Arbetsrapport 2008:527) Uppsala: SLU Institutionen för ekonomi
- Everett M, R. (19983). *Diffusion of innovation*. Tredje upplagan. New York: The Free Press
- Gunnarson, F & Mårtensson, C. (2004) *Vilka mål och behov har olika typer av skogsägare kring sitt skogsägarande?* (Arbetsrapport Nr 40 2004) Uppsala. SLU Institutionen för skogens produkter och marknader
- Johansson, S. (2012). Håller skördaren måttet? *Vision*, nr. 1 ss. 21-22
- Krag-Jacobsen, J. (1993). *Intervju- Konsten att lyssna och fråga*. Studentlitteratur. Lund
- Möller, J. & Sondell, J. (2003). *Betalningsgrundande skördarmätning*. Resultat 10. Uppsala: Skogforsk
- Roth, M. (2010) . *Ledtidens betydelse för privata skogsägars kundnöjdhet i samband med gallring*. (Arbetsrapport 2010:274) Umeå: SLU Institutionen för skoglig resurshushållning
- Sandholm, L. (2008). *Kvalitetsstyrning med total kvalitet - Verksamhetsutveckling med fokus på total kvalitet*. Upplaga 6:1. Studentlitteratur.
- Skogsstyrelsen. (2012). *Skogsstatistisk årsbok 2012*, Jönköping: Skogsstyrelsen
- Södra (2012). *Skördarmätning med stampris*. Intern rapport
- Sörqvist, J. (2000). *Kundtillfredsställelse och kundmätningar*. Lund: Studentlitteratur.
- Trost, J. (2010). *Kvalitativa intervjuer*. Fjärde upplagan. Lund: Studentlitteratur
- Trost, J. (2007). *Enkätboken*. Andra upplagan. Lund: Studentlitteratur

Internet

- Metsäteho (2013). *Wood measuring methods used in Finland 2012*. Tillgänglig: http://www.metsateho.fi/files/metsateho/Tuloskalvosarja/Tuloskalvosarja_2013_05b_tm.pdf/ [2013-09]
- Netigate (2013). *Vårt erbjudande*. Tillgänglig: <http://se.netigate.se/vart-erbjudande/> [2013-12]
- SDC (2009) *Instruktioner för virkesmätning med skördare-SDC*. Tillgänglig: http://ny.sdc.se/admin/PDF/pdffiler_VMUVMK/M%C3%A4tningsinstruktioner/SDCs%20instruktion%20f%C3%B6r%20Virkesm%C3%A4tning%20med%20sk%C3%B6rdare%2C%202009.pdf/ [2013-09]
- Skogsstyrelsen (2013). *Uppdrag om förslag till ny lagstiftning om virkesmätning*. Tillgänglig: <http://shop.skogsstyrelsen.se/shop/9098/art78/17754678-b42332-1585.pdf> [2013-09]

Sveaskog (2013). *Virkesmätning med skördare-Sveaskog*. Tillgänglig:
http://www.sveaskog.se/Documents/Produkter-och-tjanster/Kopa-skogliga-tjanster/977-3765Virkesmatning,-broschyr_2013_M.pdf/ [2013-09]

Södra (2013a). *Detta är Södra 2013-Södra*. Tillgänglig:
http://www.sodra.com/Documents/PDF/Broschyrer/Koncernfakta/Detta_%C3%A4r_S%C3%B6dra_Kortfakta.pdf/ [2013-09]

Södra (2013b). *En ekonomisk förening med långsiktig tillväxt*. Tillgänglig:
<http://www.sodra.com/sv/Om-Sodra/En-ekonomisk-forening/> [2013-09]

Södra (2014). *Prislista*. Tillgänglig:
<http://skog.sodra.com/Documents/Virkesprislistor/S3%204%2074E%20S%C3%B6dra%20stampris%20Tran%C3%A5s.pdf> [2014-03]

Personlig kommuniké

Andersson, Roger, Virkesspecialist, (2013) Södra Växjö, Möte [2013-06-28]

Jansson, Karin, Marknadsanalytiker, (2013) Södra Växjö, Telefonsamtal [2013-11-04]

Cory, Neil, Analytiker, (2014) Riksskogstaxeringen Umeå, Möte [2014-02-04]

Bilaga 1 Exempel på stamprislista

Tabell 1. Exempel på stamprislista som används av Södra, där brösthöjdsdiametern på varje enskilt träd bestämmer priset per m³fub för hela stammen. För tall tillkommer ett kvalitetsindex som bygger på ålder och diameterspridning för det enskilda beståndet samt för löv ges ett fast pris per m³fub

Table 1. Examples of stem price list used by Södra, where the breast height diameter of each individual tree determines the price per m³sub for the whole stem. For pine a quality index is added based on age and diameter distribution for the individual stand and deciduous trees are given a fixed price per m³sub

Avverkningsuppdrag, skördarmätning

Prislista S3 4 74E gäller från 13/12 2013

Pris i kr per m³fub fritt bilväg

		Brösthöjdsdiameter i cm på bark													
		8	10	12	14	16	18	20	22	24	26	28	30	32	34
Trädslag		Kronor per m³fub													
	Tall	280	280	280	310	350	375	400	415	425	440	450	465	475	485
	Gran	295	295	295	330	375	400	430	455	475	495	515	530	545	555
		Brösthöjdsdiameter i cm på bark													
		36	38	40	42	44	46	48	50	52	54	56	58	60+	
Trädslag		Kronor per m³fub													
	Tall	500	515	525	530	540	545	550	555	560	565	565	570	570	
	Gran	560	565	570	570	570	570	565	560	555	550	540	540	540	
Pris avser stående, levande träd. Stampriset för tall justeras med kvalitetsindex.															
Björk 295 kr/m³fub Asp 295 kr/m³fub Övrigt löv 250 kr/m³fub															

Källa: Södra (2014)

Bilaga 2 Intervjustöd

Bakgrund

Kön?

Ålder?

Storlek på skogsinnehavet?

Bor du inom samma kommun som din fastighet?

Aktiv i förtroenderåd?

Motiv till val av Stampris

Hur fick du information om stampris?

Tycker du att uppdragsformen är lätt att förstå?

Tycker du att du har fått tillräcklig information från Södra om uppdragsformen?

Har du anlitat Södra för slutavverkning förut?

Varför valde du stampris framför ett traditionellt slutavverkningsuppdrag?

Förväntningar

Vilka förväntningar hade du på stampris innan uppdraget påbörjades?

Hur lång tid trodde/tyckte du att det skulle ta från att avverkningen påbörjades till att du erhöll redovisning?

Var du nöjd med tiden det tog för ovan nämnda?

Hur länge accepterar du att virket ligger kvar vid bilväg?

Var du nöjd med detta vid stamprisuppdraget?

Innehöll redovisningen den information du ville ha?

Var den lätt att tyda?

Tycker du att skördarmätning är en tillförlitlig metod för att använda som betalningsgrund?

Kommer du att använd stampris igen?

Övrigt

Bilaga 3 Enkät



1. Enkät-id:

Vänligen fyll i enkät-id, du hittar ditt enkät-id på svarskuvertet ovanför min returadress

2. Är du...

- ☐ Man
- ☐ Kvinna

3. Hur gammal är du?

- | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <20 år | 20-29 år | 30-49 år | 50-64 år | 65-75 år | >75 år |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4. Hur stort är ditt skogsinnehav?

Totalt antal hektar produktiv skogsmark

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <50 ha | 50-100 ha | 101-150 ha | 151-200 ha | >200 ha |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

5. Bor du inom samma kommun som din fastighet?

Alternativet "Delvis" betyder att man har flera skogsfastigheter som ligger i olika kommuner och att man bor i samma kommun som en utav fastigheterna.

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Delvis

Kommentar

6. Är du aktiv i förtroenderådet?

- ☐ Ja
- ☐ Nej

7. Hur många slutavverkningsuppdrag har du tecknat under din tid som skogsägare?

1-3

4-6

7-9

>9

☐☐☐☐

Kommentar

8. Är du ensam ägare till ditt skogsinnehav?

Alternativet "Delvis" betyder att man är ensamägare till minst en skogsfastighet och delägare i minst en skogsfastighet.

☐

Ja

☐

Nej, jag är delägare

☐

Delvis

Kommentar

9. Hur länge har du varit skogsägare?

0-4 år

5-9 år

10-14 år

15-20 år

>20 år

☐☐☐☐☐

10. Hur fick du information om stampris?

Du kan välja mer än ett alternativ

☐

Från min skogsinspektör

☐

Från medlemstidningen Södrakontakt

☐

Från en bekant

☐

I samband med SBO-möte/ skogskväll

☐

I samband med kurs/utbildning

Annat

11. Vilka faktorer var viktiga för dig i valet av stampris?

Kryssa för den siffra som motsvarar dina åsikter bäst, där 1 = oviktigt och 5 = mycket viktigt

	1	2	3	4	5
Kort tid från avslutad avverkning till att virkeslikviden betalas ut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tillförlitlig virkesmätning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ekonomiskt fördelaktigt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nyfiken på att testa en ny uppdragsform	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Min inspektor rådde mig till att teckna stampris	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Slipper drabbas ekonomiskt om virke försvinner innan det kommer till industrin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ersättningen är oberoende av vilket sortiment som apteras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Slipper drabbas ekonomiskt av vrakning eller om skördaren hugger med övermål	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lättförståelig köpform	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Annat

12. Hur väl uppfyllde stamprisuppdraget dina förväntningar vad gäller:

Kryssa för den siffra som motsvarar dina åsikter bäst, där 1 = mycket under förväntan och 5 = mycket över förväntan

	1	2	3	4	5
Kort tid från avslutad avverkning till att virkeslikviden betalas ut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tillförlitlig virkesmätning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ekonomiskt fördelaktigt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Slipper drabbas ekonomiskt om virke försvinner innan det kommer till industrin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ersättningen är oberoende av vilket sortiment som apteras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Slipper drabbas ekonomiskt av vrakning eller om skördaren hugger med övermål	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentar

13. Innehåll stampprisredovisningen den information du önskade?

- ☐ Ja
- ☐ Nej

Kommentar

14. Hur lång tid accepterar du att det maximalt tar från att stampprisavverkningen avslutats till att du erhåller virkeslikviden?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 vecka | 1-2 veckor | 2-4 veckor | 1-2 månader | 2-3 månader |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Kommentar

15. Hur länge accepterar du att virket ligger kvar vid avlägget i samband med stampprisuppdrag?

	1-2 veckor	2-4 veckor	1-2 månader	Mer än 2 månader	Det spelar ingen roll
Om avverkningen sker på våren (februari-juli)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Om avverkningen sker på hösten (augusti-januari)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentar

16. Hur nöjd är du med hur länge virket låg vid avlägget?

Kryssa för den siffra som bäst beskriver din åsikt på en skala från 1 till 5, där 1 = mycket missnöjd och 5 = mycket nöjd.

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Kommentar

17. Har du anlitat Södra för slutavverkning förut?

- ☐ Ja
- ☐ Nej

Om svaret är nej på denna fråga, fortsätt till fråga 19!

Kommentar

18. Hur väl stämmer följande påståenden överrens med dina erfarenheter från tidigare traditionella slutavverkningsuppdrag vid en jämförelse med ditt stamprisuppdrag?

Vid traditionella slutavverkningsuppdrag blir den vid industrin inmätta virkesvolymen betalningsgrundande mot skogsägaren.

Kryssa för den siffra som beskriver din åsikt bäst på en skala från 1 till 5, där 1 = instämmer inte alls och 5 = instämmer helt

	1	2	3	4	5
Efter att avverkningen var avslutad erhöll jag redovisningen snabbare vid stamprisuppdraget	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I samband med stamprisuppdraget så tömdes avlägget snabbare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stampris är en mer lättförståelig köpform	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentar

19. Tycker du att skördarmätning är en tillförlitlig metod för att använda som betalningsgrund

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Vet ej

Kommentar

20. Kommer du att teckna fler stamprisupdrag i framtiden?

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Vete ej

Kommentar

21. Övriga synpunkter:

Tack för din medverkan!

Bilaga 4 Följebrev



Sveriges lantbruksuniversitet
Swedish University of Agricultural Sciences

– kunskap för en hållbar utveckling



Uppföljning av din kundnöjdhet efter stamprisuppdrag

Jag heter Rasmus Nilsson och studerar mitt sista år till Jägmästare på Sveriges lantbruksuniversitet i Umeå. Som en avslutande del i min utbildning skriver jag nu ett examensarbete på uppdrag av Södra Skog. Syftet med arbetet är att undersöka hur ni skogsägare som använt skördarmätning med stampris har upplevt den nya uppdragsformen. Genom en kundnöjdhetsundersökning hoppas jag kunna få en bild av vad som motiverade valet av stampris, vilka förväntningar ni hade på uppdraget och hur väl dessa förväntningar uppfylldes.

Du har tecknat ett stamprisuppdrag med Södra och fått det redovisat mellan april 2012 och november 2013, därför har du nu blivit utvald att frivilligt delta i denna enkätundersökning.

Alla uppgifter som lämnas i enkäten är skyddade av sekretesslagen och personuppgiftslagen (PUL). I resultatet från undersökningen kommer det inte att framgå vad enskilda personer har svarat och dina svar kommer att behandlas konfidentiellt där enbart jag vet vilka personer som medverkat i undersökningen. Den sifferkod som finns på svarskuvertet är till för att kontrollera inflödet och undvika att påminnelse skickas till personer som redan svarat.

Det finns två olika sätt att besvara enkäten:

1. Genom att besöka <https://www.netigate.se/a/s.aspx?s=138478X8469> kommer du direkt till den webbaserade enkäten och kan därifrån enkelt fylla i den.
2. Genom att fylla i enkäten som medföljer i detta brevutskick och returnera den i svarskuvertet till mig så snart som möjligt.

Som tack kommer det att lottas ut priser till er som väljer att fylla i enkäten och vinnarna kommer att få sina pris skickade till sig under december.

Har du frågor kring enkäten så kontakta mig gärna via telefon eller e-post.

Tack för ditt svar!

Rasmus Nilsson, Jägmästarstudent

Telefon: xxx-xxxxxxx

E-post: rani0001@stud.slu.se

Bilaga 5 Enkätpåminnelse

Uppföljning av din kundnöjdhet efter stamprisuppdrag

Hej!

För en vecka sedan skickade jag en enkät till dig som handlar om din kundnöjdhet efter att ha använt Södras stamprisuppdrag. Jag har inte noterat något svar från dig. Det är av mycket stor betydelse för undersökningen att även du svarar.

Jag är tacksam om du vill svara på enkäten snarast antingen genom att fylla i pappersversionen eller genom att klicka på länken nedan och fylla i webbversionen.

<https://www.netigate.se/a/s.aspx?s=138478X8469>

Ditt enkät-id hittar du på det utskickade svarskuvertet just ovanför returadressen (se exempel nedan).

XXX Här står ditt enkät-id

Rasmus Nilsson
c/o Lina Svensson
Skepparegatan 3A
302 94 Halmstad

Har du inte fått något utskick eller vill du ha ett nytt skickat till dig, kontakta då gärna mig via e-post eller telefon. Skulle du redan ha svarat ber jag dig att bortse från detta meddelande.

Jag är mycket tacksam för din medverkan

Med vänlig hälsning
Rasmus Nilsson, Jägmästarstudent
Telefon: xxx-xxxxxxx
E-post: rani0001@stud.slu.se